Официальные шаблоны императорской скорости

Навигация по содержанию. Если не работает – «Ctrl+F» (поиск по словам)
Категории для закрытия чатов – 9125
Карта коммуникаций – 2990

Оценка чата

Оценка по чатам отправляются клиенту не только когда стоит резолюция «Решено», но и при любой резолюции, если у чата выбрана соответствующая тема из списка:

Регистрация и оформление заказа	**Регистрация/авторизация**	**Удаление регистрации**
	Вопросы по информации на сайте	**Условия доставки**
		Высокие цены/плохой ассортимент
		Многое отправлений/просьба объединить
Оплата заказа	**Вопросы по условиям/срокам**	**Способы оплаты/как оплатить заказ?**
		Использование баллов/бонусов
Редактирование заказа	**Изменить параметр заказа**	**Дата/интервал доставки**
		Срок хранения
		Способ доставки
		Способ оплаты
		Изменить получателя/адрес/ номер тел.
		Добавить товар
Жалобы на курьера/ПВЗ/Постамат/Почту	**Курьер**	**Некорректное поведение/внешний вид**
		Жалоба на звонок/общение по телефону
	ПВЗ	**Жалоба на график работы**
		Плохое состояние помещения
	Постамат	**График работы**
Аннуляция	**Вопрос по условиям и срокам**	**Возврата товара/заказа**
		Возврат денег/баллов
		Просьба аннулировать товар/заказ
		Перенести дату забора возврата курьером
Прочее	**Негативный отзыв**	**Служба поддержки**
	Положительный отзыв	**Сайт/приложение/сервис**



Фразы начала, уточнения, ожидания и конца чата

Фразы начала, уточнения, ожидания и конца чата

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание.

Простите, что так долго заставили ждать нашего ответа. Обычно мы стараемся отвечать, как можно скорее, но сейчас нам потребовалось немного больше времени.

Здравствуйте, ХХХ. Спасибо за ожидание. Я проверила информацию по вашему вопросу. Не переживайте, сейчас я вам всё расскажу.

2. Уточнение

Здравствуйте, Имя. Благодарю за ожидание. Чтобы корректно вас проконсультировать, расскажите поподробнее о возникшей ситуации. Я очень хочу вам помочь. Буду ждать вашего ответа.

2.1. Запрос скриншота

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. Пришлите, пожалуйста, скриншот ошибки, чтобы мы могли понять, в каком порядке действовать, чтобы устранить её. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

2.2. Просьба обновить приложение

Здравствуйте, Имя. Благодарю за ожидание. Сложность, возможно, возникла из-за устаревшей версии приложения. Обновите, пожалуйста, приложение для его корректной работы. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

3. Как добавить фото в чате? (приложение + сайт)

3.1. Мобильное приложение

Здравствуйте, Имя. Благодарю за ожидание. Чтобы загрузить фото в чат, нажмите на знак плюса с левой стороны экрана. Рядом с полем для ввода сообщений. Откроется галерея из ваших фотографий, выберите нужное и отправьте нам. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

3.2. Сайт

Здравствуйте, Имя. Благодарю за ожидание. Чтобы добавить фото в чат, нажмите на знак скрепки, расположенной справа от поля для ввода сообщения. Выберите нужное фото и отправьте нам. Если у вас ещё

остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

4. Ожидание чата

К сожалению, не дождалась от вас ответа. Как только у вас появится свободное время – напишите в этот чат. Я к вам вернусь и помогу решить этот вопрос.

5. Начислю баллы

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. Я прекрасно понимаю насколько для вас важны качество и сервис предоставляемых услуг. В качестве извинений я оставила вам подарок на вашем балльном счёте. Баллами можно оплатить до 25% от стоимости заказа, по системе 1 балл = 1 рубль. Конечно, это не загладит нашей вины, но, надеюсь, поднимет вам настроение. Могу ещё что-то подсказать?

5.1 Отказ в компенсации

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. Я понимаю ваше крайнее недовольство. Начисление баллов не является обязательным условием в работе компании, это лишь небольшой бонус, который мы можем преподнести в качестве извинений. Мы заинтересованы в том, чтобы искоренить недочёты в нашей работе, но начисление дополнительных баллов не может этому поспособствовать. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

6. JIRA

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. Понимаю вашу ситуацию. Мне искренне жаль, что вы в ней оказались. Для решения вопроса передала информацию компетентным коллегам. В течение 1-3 дней вам предоставят ответ в чате. Прошу подождать. Мы обязательно вам поможем.

6.1. Клиент ждёт долго

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. Понимаю ваше негодование. К сожалению, ваш вопрос всё ещё находится в работе. Как только коллеги предоставят решение, мы сразу же вернёмся к вам с ответом. Если будут ещё какие-либо вопросы, обращайтесь, мы всегда на связи.

6.2. Клиент ждёт очень долго

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. Понимаю ваше негодование. Вы ждёте уже не один день. Повысила приоритетность вашей заявки до максимальной. К сожалению, ситуация довольно непростая. И она требует основательного подхода и разрешения. Как только наши специалисты разработают решение по вашему запросу, они обязательно с вами свяжутся. Простите, пожалуйста, что вам приходится столько ждать. Если у вас возникнут ещё какие-либо вопросы, обязательно пишите нам в чат. Будем рады помочь.
Ответ поступит вам в этот чат. Простите нас, что так вышло. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

7. Открытый спор

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. Понимаю ваше негодование. Вы ждёте уже не один день. Сейчас заявка находится на рассмотрении. Срок рассмотрения - 3 дня. Если коллегам потребуется дополнительная информация, то они с вами свяжутся. Если возврат будет одобрен, статус заявки в личном кабинете поменяется на «Одобрено» и товар можно будет вернуть выбранным способом. При отрицательном решении мы свяжемся с вами в чате с подробным объяснением причины отказа. Если у вас появятся вопросы, постараемся на них ответить и помочь.

8. Очень сильное извинение

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. Мы обязательно проведём проверку и исправимся, чтобы такого больше не повторилось. Все замечания обязательно учитываются в работе по улучшению качества обслуживания. Простите, пожалуйста, что расстроили вас. Уверяю, что мы приложим все усилия, чтобы ни вы, ни другие клиенты не столкнулись с чем-либо подобным в будущем. Для нас важно, какое впечатление останется у клиента после сделанной покупки. Мы проанализируем этот инцидент. Будем работать над тем, чтобы впредь только радовать вас. Я прекрасно понимаю насколько для вас важны качество и сервис предоставляемых услуг.
В качестве извинений я оставила вам подарок на вашем балльном счёте. Баллами можно оплатить до 25% от стоимости заказа, по системе 1 балл = 1 рубль. Конечно, это не загладит нашей вины, но, надеюсь, поднимет вам настроение. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

9. Help линия

В случае трудной ситуации звоним на Help линию:
+74950090878

Если нет ответа более 60 секунд – создаём задание
Help линия – Help линия – Помощь в решении вопросов

10. Конец чата

Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

Если возникнут ещё какие-то вопросы, обращайтесь к нам в чат. Мы всегда рады помочь своим любимым клиентам.

11. Компенсация за отмену

Благодарю за ожидание, Ольга. Мне очень жаль, что мы вас так подводим. Для переоформления заказа вам нужно отменить старый заказ и оформить новый. После отмены деньги автоматически отправятся на вашу карту, срок зачисления зависит от вашего банка, но обычно не более 1-3 дней. К сожалению, вернуть разницу стоимости товара не получится. Мы ориентируемся на среднерыночную стоимость товаров. У нас динамичное ценообразование, поэтому стоимость может меняться, как в большую, так и в меньшую сторону. К сожалению, скидка на товар уже закончилась. Можете воспользоваться одним из следующих способов снижения цены: 1. Если вы нашли товар дешевле, чем на нашем сайте - нажмите кнопку "Хочу скидку". 2. Участвуйте в акциях. Все акции здесь https://www.ozon.ru/info/actions/. 3. Поищите аналог у нас на сайте по более низкой цене. 4. Нажмите кнопку «Узнать о снижении цены». Возможно, так выйдет даже дешевле, чем в первый раз. А мы в свою очередь проанализируем ситуацию и постараемся больше вас та не подводить.

I. Где мой заказ?

1. Перенесли доставку

1.1. С бонусом

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. Полностью изучила информацию по всему заказу. Понимаю, как важно получить заказ вовремя. Простите, что не доставили заказ вовремя. На одном из этапов доставки возникли небольшие сложности, поэтому пришлось перенести дату получения. Я прекрасно понимаю, насколько для вас важны качество и сервис предоставляемых услуг. В качестве извинений я оставила вам подарок на вашем балльном счёте. Баллами можно оплатить до 25% от стоимости заказа, по системе 1 балл = 1 рубль. Конечно, это не загладит нашей вины, но, надеюсь, поднимет вам настроение. Простите, что подвели с качеством доставки. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

1.2. Без бонуса

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. Полностью изучила информацию по всему заказу. Понимаю насколько важно получить заказ вовремя. Вижу, товар не поступил вовремя на склад, поэтому нам пришлось перенести дату доставку. Простите за это. Если новое время

вам неудобно - напишите нам. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

Егор, благодарю за ожидание. Понимаю вас, как важно было получить заказ вовремя. Доставка перенеслась из-за сложностей в пути на 24 марта. Если заказ для вас более не актуален, то можете отменить его. Понимаю, что наши извинения сейчас ничего не изменят, для нас такой уровень сервиса не является нормой. Мы тщательно анализируем каждый случай задержки, чтобы в будущем не допустить подобного. Знаю и понимаю, насколько излишни слова, но извините, пожалуйста, за то, что так сильно огорчили и подвели с доставкой. Мы не имели на это никакого права и впредь обязуемся вас только радовать. Поверьте мне, если бы я лично мог как-то повлиять на скорость доставки, я бы с радостью это для вас сделал. Если у вас будут вопросы, то, пожалуйста, обращайтесь.

1.3. Аутсорс 3PL

Здравствуйте, Имя! Благодарю за ожидание. Полностью изучила информацию по всему заказу. Понимаю насколько важно получить заказ вовремя. Видим, сейчас ваш заказ находится в службе доставки. Мы уже уточняем у коллег, почему он задерживается. Они с вами свяжутся в ближайшее время для согласования нового времени доставки. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

1.4. Crossborder/ CrossborderFBS

Здравствуйте, Имя. Благодарю вас за ожидание. Понимаю ваше беспокойство по этому поводу, ведь очень важно знать, где находится ваш заказ. Проверила информацию. Вижу, что ваш заказ доставляется из-за границы со склада продавца его силами. К сожалению, так как мы не принимаем участия в доставке вашего заказа, мы не можем на неё повлиять. Рекомендую для выяснения точной информации и новой даты доставки вашего заказа обратиться в чат к продавцу на странице заказа, нажав на кнопку "Связаться с продавцом". Вижу, что вы уже связались с продавцом.
Вы так же можете отследить товар по трек номеру по ссылке:
https://gdeposylka.ru/courier/china-ems/tracking/
Извините, пожалуйста, что заставляем вас так долго ждать и переживать. Если у вас появятся ещё вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Я всегда буду рада вам помочь.

1.5. Задержка доставки, но клиент уже получил заказ

Здравствуйте, Имя. Благодарю за ожидание. Понимаю насколько важно получить заказ вовремя. Как я вижу, вы уже получили покупку. Простите, что не привезли заказ вовремя. Постараемся больше не

допускать таких ситуаций. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

1.6. Срок доставки вышел, курьер не отвечает

Здравствуйте, Имя. Благодарю за ожидание. Простите, что не привезли заказ вовремя. Если есть возможность, подождите, пожалуйста, его до конца дня. Перед доставкой курьер с вами свяжется. Если времени ожидать нет, то лучше будет перенести доставку на другой день. Изменить дату и время можно в личном кабинете в разделе "Заказы" через кнопку "Изменить время и дату доставки". Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

2. Уточнение статуса заказа

2.1. Могу ли я забрать заказ позже указанной даты доставки? Доставка в ПВЗ.

Здравствуйте, Имя! Благодарю за ожидание. Да, так как в пункте выдачи заказы хранятся 5 дней. Если вы не сможете забрать заказ за это время, рекомендую заранее продлить срок хранения в личном кабинете на странице с заказом. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

2.2. Где мой заказ? (ПВЗ)

Здравствуйте, Имя! Благодарю за ожидание. Понимаю насколько важно получить заказ вовремя. Ваш заказ уже передан в доставку. ДАТА вы сможете забрать его из пункта выдачи. Вам придёт уведомление. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

Здравствуйте, ХХХ. Спасибо за ожидание. Я проверила информацию по вашему вопросу. Не переживайте, сейчас я вам всё расскажу. Как я вижу, с вашим заказом всё хорошо. Сейчас он ХХХ, актуальная дата доставки ХХХ. Как только товар поступит в пункт выдачи, вам придёт оповещение. Если возникнут ещё какие-то вопросы, обращайтесь к нам в чат. Мы всегда рады помочь своим любимым клиентам. Хорошего вам дня!

2.3. Где мой заказ? (Курьер)

Здравствуйте, ИМЯ! Спасибо за ожидание. Понимаю насколько важно получить заказ вовремя. Заказ доставим с ВРЕМЯ по ВРЕМЯ. Курьер вам обязательно позвонит за час до доставки. Также вы можете связаться с ним чуть позже, возможно, что сейчас он в дороге. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

Здравствуйте, XXX. Спасибо за ожидание. Я проверила информацию по вашему вопросу. Не переживайте, сейчас я вам всё расскажу. Как я вижу, с вашим заказом всё хорошо. Сейчас он XXX, актуальная дата доставки XXX. Курьер позвонит вам за 30-60 минут до доставки. Если возникнут ещё какие-то вопросы, обращайтесь к нам в чат. Мы всегда рады помочь своим любимым клиентам. Хорошего вам дня!

2.4. Заказ доставлен (ПВЗ/Постамат)

Здравствуйте, Имя! Благодарю за ожидание. Проверила информацию, ваш заказ уже доставлен в пункт выдачи, его можно забрать. Для получения достаточно назвать только номер заказа. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

2.5. Где мой заказ? Crossborder/CrossborderFBS.

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. Понимаю насколько важно получить заказ вовремя. Вижу, что ваш заказ доставляется из-за границы, сроки доставки ещё не нарушены. Я уверена, что в ближайшее время заказ будет отправлен. Отслеживать заказ вы можете на сайте https://track24.ru/, где более подробно будет прописано местонахождение заказа. Также вы в любое время можете написать в чат к продавцу, где он вам подробно расскажет о местонахождении заказа. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

2.6. Доставить заказ раньше

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. Понимаю, хотите получить покупку как можно скорее. К сожалению, повлиять на скорость доставки не можем. Во время оформления заказа мы обычно предлагаем самую раннюю дату из возможных. Пожалуйста, ожидайте. Вижу, вашу посылку уже передали в доставку. Актуальная дата – XXX. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

2.7. Истёк срок хранения. Заказ отменён.

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. Вижу, истёк срок хранения в пункте выдачи, поэтому заказ отменили. Ранее направляли вам уведомление с напоминанием получить заказ, но, к сожалению, вы его не забрали. Деньги в размере XXX отправим на карту, с которой была оплата. В течение 2-3 дней возврат появится в вашем личном кабинете, во вкладке «Баланс Средств». Срок зачисления денег на карту зависит

от вашего банка, но обычно это 1-3 дня. Товар есть в наличии, и вы можете купить его снова. Зайдите в нужный заказ и нажмите кнопку «Повторить заказ». Все нужные товары окажутся в вашей корзине, останется лишь оформить покупку. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

2.8. Статус «Создано» больше суток

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. Понимаю вас как клиент. Проверила информацию по вашему вопросу. Не переживайте. Дело в том, что ваш заказ проходит обработку на складе. В скором времени ваш заказ будет отправлен на транспортировку в ваш город. Для получения заказа в пункте выдачи достаточно назвать номер вашего заказа сотруднику пункта выдачи. Рекомендую вам проверить ваш заказ при получении. В случае чего, вы можете вернуть его сотруднику пункта выдачи. Как только заказ поступит в пункт выдачи, вам придёт уведомление, и обновится статус заказа. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

2.9. Заказ доставлен (ПВЗ)

Здравствуйте, XXX. Благодарю за ожидание. Проверила информацию, ваш заказ уже доставлен в пункт выдачи, его можно забрать. Для получения достаточно назвать только номер заказа. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем. Хорошего вам дня.

2.10. Дата меняется при оформлении

Здравствуйте, Имя. Благодарю за ожидание. На странице товара указан ориентировочный и самый ранний возможный срок доставки, а в момент оформления заказа будет рассчитан актуальный. Дата зависит от склада комплектации, загруженности и вашего адреса. Если вам не удобна эта дата доставки, можете отменить покупку. Надеюсь на ваше понимание. Если у вас ещё остались вопросы напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

II. Аннуляции и возвраты

1. Отмена заказов

1.1. Холдирование

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. Понимаю ваше желание как можно быстрее получить возврат денег. При совершении оплаты на сайте ваш банк "замораживает" необходимую сумму на 6 часов, по истечении которых отправляет деньги нам. Так как вы отменили заказ раньше - ваш банк скоро разблокирует XXX рублей.
По опыту знаем, уведомления о возврате в таких случаях не всегда приходят. Поэтому советуем проверять операции в мобильном банке или обратиться в поддержку банка, чтобы узнать точный срок зачисления денег.
Если у вас ещё остались вопросы напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

1.2. Отмена заказа продавцом

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. Сожалею, что пришлось столкнуться с такой ситуацией. Вижу, что продавец отменил заказа, так как возникли небольшие технические сложности при его обработке. Деньги уже вернули на карту. Срок зачисления зависит от вашего банка, но обычно это 1-3 дней. Ситуацию обязательно разберём, чтобы больше такого не повторилось. Надеюсь на ваше понимание. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

1.3. Отмена заказа по вине Ozon

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. Понимаю ваше разочарование, когда ждешь нужный товар к определенному дню, а его не привозят. Вижу, что при обработке вашего заказа действительно возникли небольшие технические сложности и нам пришлось его отменить. Простите, пожалуйста, за это. В течение 2-3 дней возврат появится в вашем личном кабинете, во вкладке «Баланс Средств». Точный срок зачисления зависит от банка, но обычно это 1-3 дня. Вся информация по оплатам и возвратам есть в личном кабинете, вкладка «Баланс Средств». Если хотите оформить покупку снова, то зайдите в заказ и нажмите «Повторить заказ». Все нужные товары окажутся в вашей корзине, останется лишь перейти к оформлению. Я прекрасно понимаю насколько для вас важны качество и сервис предоставляемых услуг. В качестве извинений я оставила вам подарок на вашем балльном счёте. Баллами можно оплатить до 25% от стоимости заказа, по системе 1 балл = 1 рубль. Конечно, это не загладит нашей вины, но, надеюсь, поднимет вам настроение. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

1.4. Просьба отменить заказ

Здравствуйте, ИМЯ. Спасибо за ожидание. Я успешно отменила ваш заказ НОМЕР. В течение 2-3 дней возврат появится в вашем личном кабинете, во вкладке Баланс Средств. Точный срок зачисления денег на карту будет зависеть от вашего банка. Но практика показывает, что это не более 1-3 дней. О начислении вы можете узнать в приложении банка, или в личном кабинете в разделе "Счёт". Если у вас возникнут ещё какие-либо вопросы, обращайтесь, с радостью вам поможем.

1.5. Просьба отменить **заказ(Crossborder)**

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. Понимаю ваше переживание. Сейчас всё расскажу вам. Дело в том, что ваш заказ XXX доставляется от зарубежного продавца, Ozon в этом случае выступает как витрина для иностранного продавца: мы размещаем объявления о товаре, а зарубежный продавец отправляет посылку вам напрямую своими силами. Информация о том, что товар доставляется напрямую от зарубежного продавца указывается на странице самого товара. Ozon не участвует в доставке таких заказов. К сожалению, у нас нет возможности отменить заказ. Мы рекомендуем дождаться доставки и отказаться от заказа при вручении. В таком случае возможен возврат денег. Либо вы можете написать продавцу, что хотите отменить заказ. Для обращения к продавцу перейдите на страницу товара, после нажмите кнопку "Спросить продавца о товаре". Надеюсь на ваше понимание. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

1.6. Просьба отменить заказ (у курьера)

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. Имя, спасибо за ожидание. Я вижу заказ уже у курьера. Я передал(а) информацию для отмены. Возврат денег займет некоторое время. Точный срок будет зависеть от вашего банка, обычно это 1-3 дня. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

1.7. Просьба отменить товар из упаковки

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. К сожалению, удалить товар из оформленного заказа нет возможности. Можно отменить заказ и оформить заново с нужными данными или отказаться от товара при получении. Если решите переоформить покупку, то обратите, пожалуйста, внимание на наличие товара, его стоимость и сроки доставки, эти данные могли измениться. Для отмены зайдите в «Заказы», выберите нужный, нажмите «Отменить заказ». Деньги вернём сразу, срок зачисления на карту зависит от банка, но обычно это 1-3 дня. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

1.8. Заказ отменён, оплата не прошла

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. Проверила информацию по вашему вопросу. Сейчас постараюсь всё рассказать вам. Платёж по заказу к нам не поступил из-за сложностей на стороне вашего банка. XXX рублей были зарезервированы на вашем счёте, но не списаны. Дело в том, что при оплате сейчас у многих банков первая сумма отображается как резерв, а вторая - уже оплата. Вам поступает уведомление о первой сумме, той, что в резерве. В выписке по карте вы можете проверить, что операция на XXX рублей не подтверждена. Выписка из банка - это документ, предоставляющий сведения о движении денежных средств на счете за определенный период (приход, расход). В названии документа должно быть написано - выписка. К сожалению, скриншот операции или справка из мобильного приложения банка не считаются информативными. В справке указана информация по одной конкретной операции. Если в банковской выписке сумма будет подтверждена, то направьте, пожалуйста, нам её в чат. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

1.9. Оплата не прошла. Деньги на ПС

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. Понимаю, насколько важен вопрос возврата денег. К сожалению, оплата не прошла. Деньги вернули на ваш "Баланс Средств". Можете использовать их для оплаты следующих заказов или вывести на карту. Для вывода в личном кабинете откройте вкладку " Баланс Средств ", нажмите "Вывести деньги с Баланса Средств" и следуйте дальнейшим указаниям. Срок выполнения заявки 1-2 календарных дня. После этого переведём деньги на вашу карту, срок зачисления 1-2 рабочих дня. Чтобы списать деньги в счёт оплаты - в момент оформления покупки поставьте галочку рядом с надписью: "Списать с пользовательского счёта" в окошке "Способы оплаты". Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. Понимаю, насколько важен вопрос возврата денег. К сожалению, оплата не прошла. Деньги вернули на ваш "Баланс Средств". Деньги, в сумме XXX рублей, отправили на ваш "Баланс средств". Вы можете использовать деньги для оплаты будущих заказов или оформить возврат на банковскую карту. Для этого: 1. Личный кабинет → Баланс Средств → "Вывести деньги с Баланса Средств". 2. Ввести сумму и реквизиты → нажать "Вывести деньги с Баланса Средств". 3. Ввести код из смс, отправленный на привязанный к аккаунту номер телефона. 4. Появится уведомление "Заявка на вывод денег принята". Срок обработки заявки

1-2 дня. Сроки зачисления денег после вывода со счёта - 1-2 рабочих дня.

2. Возврат денег/баллов

2.1. Возврат за отменённый заказ

2.1.1. Проводка есть

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. Понимаю, насколько важен для вас вопрос возврата денег за отменённый заказ. Сейчас я всё вам расскажу. Вижу, что у вас отменён заказ НОМЕР ЗАКАЗА. XXX рублей за этот заказ мы уже отправили на вашу карту сегодня в время. Срок зачисления денег на карту будет зависеть от вашего банка. Но практика показывает, что это не более 1-3 дней. Вы можете отследить все операции по покупкам и возвратам в личном кабинете, вкладка Баланс Средств. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

2.1.2. Проводки нет

Здравствуйте, Имя.Спасибо за ожидание. Понимаю, насколько важен для вас вопрос возврата денег за отменённый заказ. Сейчас я всё вам расскажу. В течение 2-3 дней возврат денег появится в вашем личном кабинете, во вкладке «Баланс Средств». Срок зачисления денег на карту будет зависеть от вашего банка. Но практика показывает, что это не более 1-3 дней. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

2.2. Когда появится возврат денег за отменённый заказ рассрочка

Здравствуйте, Имя.Спасибо за ожидание. Деньги вернём в течение 10 дней. Они будут зачислены и учтены в счёт погашения рассрочки. Вы можете отследить все операции по покупкам и возвратам в личном кабинете, вкладка Баланс Средств. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

2.3. Вывод денег с OzonСчёт.

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. Для вывода денег откройте вкладку «Баланс Средств» в личном кабинете и нажмите «Вывести деньги с Баланса Средств». Следуйте дальнейшим указаниям. Срок выполнения заявки 1-2 календарных дня. Деньги поступят на карту в течение 1-2 рабочих дней. Кстати, ещё их можно использовать в оплату следующих покупок. Для этого при оформлении заказа в окне «Способы оплаты» поставьте галочку рядом с «Списать с пользовательского счёта». Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

Для вывода денег с Баланса Средств: 1. Личный кабинет → Баланс Средств → "Вывести деньги с Баланса Средств". 2. Ввести сумму и реквизиты → нажать "Вывести деньги с Баланса Средств". 3. Ввести код из смс, отправленный на привязанный к аккаунту номер телефона. 4. Появится уведомление "Заявка на вывод денег принята". Срок обработки заявки 1-2 дня. Сроки зачисления денег после вывода со счёта - 1-2 рабочих дня. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

2.4. Автовозврат не сработал

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. Я прекрасно понимаю, вы обеспокоены всей этой ситуацией. К сожалению, у вас не прошёл автовозврат. Я вернула вам сумму вручную в размере ХХХ рублей. Прикрепляю скриншот об операции. Точный срок зачисления будет зависеть от вашего банка. Но практика показывает, что, как правило, деньги возвращаются в первые 1-3 дня. Вы можете отследить все операции по покупкам и возвратам в личном кабинете, вкладка Баланс Средств. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

2.5. РЕКВИЗИТЫ. Перечисление денег клиентом (физ. лицом) на счет Ozon

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. Также благодарим за вашу сознательность. Вы можете перечислить нам сумму банковским переводом. Обязательно в описании платежа укажите «Возврат ошибочно перечисленных средств за заказ №...»/«Оплата за заказ №...»
Банковский перевод:
Получатель платежа ООО "Интернет Решения"
Расчетный счет 40702810100002400756 в АО «Райффайзенбанк» г. Москва
БИК 044525700
Кор. счет 30101810200000000700
ИНН 7704217370
КПП 770301001 и 997750001 (у ООО "Интернет Решения" два КПП. Оба верные. Для оформления перевода можно использовать любой.).
В описании платежа необходимо указать «Возврат ошибочно перечисленных средств за заказ №...»/«Оплата за заказ №...»
Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

3. Возврат товара

3.1. С бонусом

Здравствуйте, Имя. Благодарю за ожидание. Я понимаю ваше негодование, и мне очень жаль, что вы столкнулись с такой ситуацией. Простите нас, что привезли товар ненадлежащего качества. Товар можно вернуть обратно. Сейчас научу, как сделать заявку на возврат, чтобы вы смогли оформлять их самостоятельно. Выполните несколько простых шагов: 1. В личном кабинете выберите нужный заказ, нажмите кнопку «Вернуть товары» - она расположена внизу экрана. 2. Выберите товары для возврата. 3. Далее всё автоматически: указываете причину и выбираете способ возврата из доступных опций. 4. На карте увидите все пункты выдачи, в которые доступно вернуть - выберите подходящий по расположению. В течение 10 дней, после того как вернёте товар, мы отправим деньги вам на карту. Точный срок зачисления будет зависеть от вашего банка. Но практика показывает, что, как правило, деньги возвращаются в первые 1-3 дня. В личном кабинете вы можете отследить все операции по покупкам и возвратам тут: личный кабинет – Баланс Средств. Я прекрасно понимаю насколько для вас важны качество и сервис предоставляемых услуг. В качестве извинений я оставила вам подарок на вашем балльном счёте. Баллами можно оплатить до 25% от стоимости заказа, по системе 1 балл = 1 рубль. Конечно, это не загладит нашей вины, но, надеюсь, поднимет вам настроение.
Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

3.2. Без бонуса

Здравствуйте, Имя. Благодарю за ожидание. Я понимаю ваше негодование, и мне очень жаль, что вы столкнулись с такой ситуацией. Простите нас, что привезли товар ненадлежащего качества. Товар можно вернуть обратно. Сейчас научу, как сделать заявку на возврат, чтобы вы смогли оформлять их самостоятельно. Выполните несколько простых шагов: 1. В личном кабинете выберите нужный заказ, нажмите кнопку «Вернуть товары» - она расположена внизу экрана. 2. Выберите товары для возврата. 3. Далее всё автоматически: указываете причину и выбираете способ возврата из доступных опций. 4. На карте увидите все пункты выдачи, в которые доступно вернуть - выберите подходящий по расположению. В течение 10 дней, после того как вернёте товар, мы отправим деньги вам на карту. Точный срок зачисления будет зависеть от вашего банка. Но практика показывает, что, как правило, деньги возвращаются в первые 1-3 дня. В личном кабинете вы можете отследить все операции по покупкам и возвратам тут: личный кабинет – Баланс Средств. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

3.3. Возврат Crossborder

Здравствуйте, ИМЯ. Спасибо за ожидание. Я уже ознакомилась с вашим вопросом. Понимаю насколько неприятно ждать заказ и получить не тот товар, что вы заказывали. Вы можете его вернуть. Для возврата вам нужно оформить заявку в личном кабинете, зайти в заказ и нажать кнопку «Вернуть товар» далее выбрать причину возврата. Оформление заявки станет возможным, когда статус заказа изменится на выполненный. На изменение статуса понадобится срок в 3 дня. После чего, продавец рассмотрит вашу заявку и подтвердит её, вам представится инструкция для возврата, она будет доступна в разделе "Мои возвраты". Одобренная заявка действительна в течение 5 дней. Пересылку возврата изначально оплачиваете вы самостоятельно. Не волнуйтесь, по факту проверки возврата продавец возвращает деньги за пересылку и возврат. После возврата товара компанией, которую указал продавец, нужно прикрепить к заявке квитанцию. Появится кнопка "Загрузить квитанцию..." или "Отправить возврат", в разделе "Мои возвраты". Мы будем внимательней к представленным товарам от этого продавца, чтобы таких ситуаций не повторялось. Сделаем всё возможное, для проверки его товаров на соответствие характеристик. Просим прощения, что расстроили с соответствием заказанного товара. Если возникнут какие-либо трудности, обязательно напишите нам.

3.4. Быстрый возврат

Здравствуйте, Имя. Спасибо вам большое за ожидание. Понимаю ваше разочарование. Мне очень жаль, что мы доставили вам некачественный товар. Очень хочу вам помочь, но, к сожалению, обменять товар или дослать вам новый у нас нет возможности. В этой ситуации вам нужно будет оформить возврат, для этого: В личном кабинете выберите нужный заказ и нажмите «Вернуть товары». Отметьте, какие именно товары из заказа хотите вернуть, и нажмите «Продолжить». Выберите причину и отправьте фото полученного товара. Затем выберите способ возврата. Нажмите «Оформить возврат». Сам товар вам возвращать не потребуется. Мои коллеги рассмотрят вашу заявку и вернут вам деньги. Мы обязательно проанализируем этот инцидент и сделаем всё возможное, чтобы не огорчать вас. Простите, что подвели с качеством товара. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

3.5. Статус возврата одобрен

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. Понимаю ваше беспокойство. Ознакомилась с вашим вопросом. Вижу, что возврат одобрен Ozon. Теперь у вас есть 7 дней на то, чтобы отнести товар в пункт выдачи, который вы выбрали для возврата. В течение 10 дней, после того как вернёте товар, мы отправим деньги вам на карту. Точный срок зачисления будет зависеть от вашего банка. Но практика показывает, что, как правило, деньги возвращаются в первые 1-3 дня. Вы можете отследить все операции по покупкам и возвратам в личном кабинете, вкладка Баланс Средств. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

3.6. Проверка возврата

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. Проверила информацию по вашему вопросу. Вижу, что вы вернули товар в пункте выдачи дд.мм. Сейчас товар проверяется на складе. Проверка возврата длится до 10 дней. Пожалуйста, ожидайте проверки возврата до дд.мм. включительно. Как только статус заявки изменится, вам будут направлены деньги. Точный срок зачисления будет зависеть от расчётного центра РНКО. Срок зачисления денег на карту будет зависеть от вашего банка. Но практика показывает, что это не более 1-3 дней. В личном кабинете вы можете отследить все операции по покупкам и возвратам тут: личный кабинет – Баланс Средств. С условиями возврата товаров вы можете ознакомиться на нашем сайте в разделе «Помощь». Прикрепляю для вас ссылку.
https://docs.ozon.ru/common/otmena-i-vozvrat-zakaza/vozvrat-deneg-i-ballov/
Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

3.7. Обмен товара

Здравствуйте, ИМЯ. Благодарю за ожидание. Мне очень жаль, что мы доставили вам товар в таком виде. К сожалению, прямого обмена сейчас нет. Хоть это было бы очень удобно. Можем предложить вам действовать только через возврат и дальнейшее новое оформление. Это обусловлено особенностями интернет торговли. Вы можете вернуть товар. В личном кабинете выберите нужный заказ (он указан синим цветом), пролистнуть вниз, нажать «Вернуть товары». Указываете причину, прикрепляете фото и выбираете способ возврата. Для возврата нужно назвать сотруднику пункта выдачи номер заявки. Возврат будет принят, если товар и причина возврата будут соответствовать указанным в заявке. Заявка на возврат актуальна в течение 7 дней. В течение 10 дней, после того как вернёте товар, мы отправим деньги вам на карту. Точный срок зачисления будет зависеть от вашего банка. Но практика показывает, что, как правило, деньги возвращаются в первые 1-3 дня. В личном кабинете вы можете отследить все операции по покупкам и возвратам тут: личный кабинет – Баланс Средств. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

3.8. Возврат курьером

БЕЗ ПРЕМИУМ.
Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. Вернуть товар курьером можно при доставке нового заказа. То есть нужно оформить новый заказ с доставкой курьером. Не ранее и не позднее чем за день до доставки нового заказа необходимо оформить заявку на возврат. Курьер привезёт вам новый заказ и заберёт возврат. Так же можно оформить подписку Premium. Тогда вернуть товар курьером можно без оформления заказа. Подробную информацию о подписке вы можете

найти в личном кабинете в разделе Ozon Premium. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

С ПРЕМИУМ.
Здравствуйте, Имя. Благодарю за ожидание. Я понимаю ваше негодование, и мне очень жаль, что вы столкнулись с такой ситуацией. Простите нас, что привезли товар ненадлежащего качества. Товар можно вернуть обратно. Сейчас научу, как сделать заявку на возврат, чтобы вы смогли оформлять их самостоятельно. Выполните несколько простых шагов: 1. В личном кабинете выберите нужный заказ, нажмите кнопку «Вернуть товары» - она расположена внизу экрана. 2. Выберите товары для возврата. 3. Далее всё автоматически: указываете причину и выбираете способ возврата из доступных опций. 4. Вы увидите, когда курьер сможет к вам прийти. В течение 10 дней, после того как вернёте товар, мы отправим деньги вам на карту. Точный срок зачисления будет зависеть от вашего банка. Но практика показывает, что, как правило, деньги возвращаются в первые 1-3 дня. В личном кабинете вы можете отследить все операции по покупкам и возвратам тут: личный кабинет – Баланс Средств. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

С ЗАКАЗОМ.

Здравствуйте, Имя. Благодарю за ожидание. Я понимаю ваше негодование, и мне очень жаль, что вы столкнулись с такой ситуацией. Простите нас, что привезли товар ненадлежащего качества. Товар можно вернуть обратно. Сейчас научу, как сделать заявку на возврат, чтобы вы смогли оформлять их самостоятельно. Выполните несколько простых шагов: 1. В личном кабинете выберите нужный заказ, нажмите кнопку «Вернуть товары» - она расположена внизу экрана. 2. Выберите товары для возврата. 3. Далее всё автоматически: указываете причину и выбираете способ возврата из доступных опций (можно это сделать с доставкой вашего заказа). В течение 10 дней, после того как вернёте товар, мы отправим деньги вам на карту. Точный срок зачисления будет зависеть от вашего банка. Но практика показывает, что, как правило, деньги возвращаются в первые 1-3 дня. В личном кабинете вы можете отследить все операции по покупкам и возвратам тут: личный кабинет – Баланс Средств. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

3.9. Изменить способ возврата

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. К сожалению, изменить способ возврата в оформленной заявке нет возможности. Вы можете отменить текущую заявку в личном кабинете, нажав на кнопку «Отменить» и оформить новую с нужными параметрами. Надеюсь на

ваше понимание. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

3.10. Возврат в пути ПЕРЕСЫЛКА

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. Вижу, что возврат в пути. Как только продавец получит товар - он вернёт деньги за пересылку и за сам товар. Касательно получения нового товара - ожидайте ответа от продавца в течение 3 дней. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

3.11. Возврат из Беларуси

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. Я уже ознакомилась с вашим вопросом. Понимаю насколько неприятно ждать заказ и получить не тот товар, что вы заказывали. Вы можете его вернуть. Для возврата вам нужно оформить заявку в личном кабинете, зайти в заказ и нажать кнопку «Вернуть товар» далее выбрать причину возврата. Вернуть товар можно почтой с дальнейшей доставкой по РФ Почтой России на адрес: 140961, Россия, обл. Московская, г. Подольск, ул. Магистральная (мкр. Львовский), д. 7, А/Я 4, для ООО «Интернет Решения».
Также необходимо вложить в посылку номер заказа, по которому производится возврат. Можно написать номер на листе бумаги или наклеить на товар стикер с номером.
Или же вернуть товар можно курьерской доставкой любой транспортной компании по адресу:
141533, Россия, обл. Московская, р-н Солнечногорский, д. Хоругвино, стр. 35/1, 82 ворота.
Получатель: старший участка, телефон +7-495-232-10-00 доб 76015
Также курьеру заранее необходимо позвонить по телефону: +7-495-232-10-00 доб 76015 (старший участка возвратов) и заказать пропуск, обязательно сообщить что привез возвраты.
В обоих случаях, для возврата нужно: 1. Товар в полной комплектации; 2. Товарный чек - при наличии; 3. Копия документа, удостоверяющего личность (для физических лиц). Деньги вернутся после поступления и оприходования товара на складе.
Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

3.12. Возврат Ювелирных изделий в надлежащем качестве

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. К сожалению, вернуть ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней надлежащего качества можно в течение одного дня после получения. Если при покупке товара у вас есть сомнения, подойдёт ли вам товар по цвету или размеру, то рекомендуем оформлять заказ с доставкой в пункт выдачи или курьером. При получении вы всегда сможете сразу проверить товар и отказаться, если он вам не подойдёт. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

3.13. Срок возврата вышел

Здравствуйте, Имя. Очень жаль, что качество товара вам не понравилось. К сожалению, срок для возможности возврата уже истёк. Рекомендую всегда проверять товар сразу после получения и, если что-то не нравиться - отказываться. Надеюсь на ваше понимание. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

III. Редактирование заказа

1. Изменить дату/интервал доставки

1.1. Изменить дату доставки

Здравствуйте, Имя. Благодарю за ожидание. Ваш заказ доставят ДАТА с 00:00 до 00:00. В дальнейшем вы можете изменить дату и время самостоятельно в мобильном приложении. Нажмите на номер заказа и кнопку «Изменить дату и время». Так проще и быстрее. Мы на связи, если что-то не получится, обращайтесь. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

1.2. Нет возможности изменить доставку

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. Мне очень жаль, но изменить дату доставки на это/эту время/дату нет возможности. Получить заказ можно в указанное время или переоформить на другую дату. Для переоформления покупку нужно отменить. Зайдите в личный кабинет, вкладка «Мои заказы», кнопка «Отменить заказ». Деньги вернутся автоматически. Срок зачисления на карту зависит от банка, но обычно это 1-3 дня. Далее на странице заказа нажмите кнопку «Повторить заказ» и все товары снова появятся у вас в корзине. Останется лишь оформить новую покупку с новой датой. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

1.3. Получить заказ раньше (курьер)

Здравствуйте, Имя. Благодарю за ожидание. Ваш заказ пока ещё в пути, курьер не назначен, поэтому передать ему информацию по поводу времени не могу. Доставим заказ (ДАТА ДОСТАВКИ). Как только курьер его получит на руки, вы сможете связаться с ним по номеру телефона, который отобразится в личном кабинете и договориться о точном

времени. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

1.4. Получить заказ раньше (ПВЗ/Постамат)

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. Понимаю, что хочется получить заказ как можно раньше. При оформлении предлагается самая ранняя дата, в которую мы сможем доставить покупку. Поэтому привезти раньше не сможем. Когда заказ поступит в постамат/пункт выдачи - вам сразу придёт уведомление. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

2. Срок хранения

2.1. Продлить срок хранения в ПВЗ

Здравствуйте, Имя. Благодарю за ожидание. Теперь срок хранения до ДАТА. В дальнейшем вы можете продлить его самостоятельно в личном кабинете. Нажмите на номер заказа и кнопку «Продлить хранение». Так проще и быстрее. Мы на связи, если что-либо не получится, обращайтесь. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

2.2. Срок хранения не продлевается

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. Мне жаль, но продлить срок хранения больше нет возможности. В крайнем случае, получить заказ могут ваши знакомые или родственники, для этого сообщите им номер заказа или пришлите скриншот штрихкода. Если заказ не заберут, то он будет отменён. При актуальности вы сможете его переоформить. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

3. Изменить получателя / адрес / номер тел.

3.1. Дата доставки меняется при оформлении

Здравствуйте, Имя. Благодарю за ожидание. Проверила информацию, дата доставки не менялась. При оформлениимы указываем самую раннюю дату, когда сможем привезти заказ. Поэтому изменить её нельзя. Вы можете получить заказ в актуальную дату или отменить его,

если он будет не актуален. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

Здравствуйте, XXX. Благодарю за ожидание. Проверила информацию по вашему вопросу. При оформлении мы указываем самую раннюю дату, когда сможем привезти заказ. Поэтому изменить её нельзя. Вы можете получить заказ в актуальную дату или отменить его, если он будет не актуален. На странице товара, расположена предполагаемая дата доставки. При оформлении высчитывается точная. Это всё зависит от расстояния от склада до пункта назначения. Надеюсь на ваше понимание. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем. Хорошего вам дня.

3.2. Изменить адрес доставки

Здравствуйте, Имя. Благодарю за ожидание. Понимаю вашу ситуацию. К сожалению, изменить адрес доставки нет возможности. Вы можете получить заказ по указанному адресу или переоформить его на новый адрес. Должна вас предупредить, что при переоформлении цена и наличие товаров могут измениться, а также сдвинется дата доставки. Деньги за отмененный заказ вернутся автоматически. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

3.3. Изменить получателя ПВЗ

Здравствуйте, Имя. Благодарю за ожидание. Получить заказ в пункте выдачи может любой человек, для этого сообщите ему номер заказа или отправьте скриншот штрихкода. Менять получателя не требуется. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

3.4. Изменить получателя курьером

Здравствуйте, Имя. Благодарю за ожидание. Изменить получателя и его номер при необходимости можно самостоятельно в личном кабинете. Для этого зайдите на страницу заказа и нажмите «Изменить получателя». Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

3.5. Изменить способ доставки

Здравствуйте, Имя. Благодарю за ожидание. К сожалению, изменить способ доставки в уже оформленном заказе нельзя. Вы можете отменить заказ и оформить новый с нужным способом. Обратите внимание, что при переоформлении заказа может измениться цена товара, его наличие и дата в чат. доставки. На возврат денег нам

потребуется время. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам. Мы обязательно вам поможем.

4. Добавить товар в заказ

Здравствуйте, Имя. Благодарю за ожидание. К сожалению, добавить товар в уже оформленный заказ у нас нет возможности. Вы можете оформить новую покупку с необходимым товаром либо отмените заказ XXX и оформите заново, добавив к нему нужные позиции. Обратите внимание, что при переоформлении заказа может измениться цена товара, его наличие и дата доставки. На возврат денег нам потребуется время. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

5. Изменить заказ

Здравствуйте, Имя. Спасибо вам за ожидание. Понимаю вас как клиент. Сейчас я вам всё объясню. К сожалению, изменить оформленный заказ нельзя. Предлагаю вам отменить предыдущий заказ и оформить новый. Перед переоформлением проверьте наличие и актуальную цену. Хочу предупредить, что дата и время доставки могут измениться. Деньги за отменённый заказ вернутся на карту автоматически в течение некоторого времени на стороне вашего банка. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

IV. Регистрация и оформление заказа

1. Нет способа доставки / Дорогая доставка / Условия доставки

1.1. Нет способа доставки, ограничений не обнаружено

Здравствуйте, Имя. Благодарю вас за ожидание. Ознакомилась с вашим вопросом. Сейчас я вам всё расскажу. Способы доставки зависят от выбранных товаров и склада, продавца. На сайте предлагаются актуальные именно сейчас. Предлагаю выбрать один из доступных на сайте вариантов доставки. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

1.2. Не предлагается способ доставки из-за превышения габаритов или массы.

Здравствуйте, Имя. Благодарю за ожидание. К сожалению, из-за превышения веса не получается выбрать желаемый способ доставки. Рекомендую вам попробовать подобрать аналог товара с меньшим весом. Более подробно о доступных габаритах заказа и способах доставки можно узнать тут https://docs.ozon.ru/common/dostavka/sposoby-dostavki/.Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

1.3. Не могу оформить заказ (Не доставляется в город)

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. Уточнила информацию по вашему вопросу. К сожалению, товар в вашей корзине не получится доставить по указанному адресу, так как он находится на другом складе, с которого невозможна доставка в ваш город. Извините, что на сайте информация обновилась не сразу. Коллеги уже занимаются вопросом расширения логистики. Но на данный момент, к сожалению, такой возможности нет. Очень хочу помочь вам, поэтому рекомендую вам в данной ситуации выбрать товары другого продавца. Могу помочь вам выбрать аналогичный товар или по нужным вам характеристикам. Напишите, пожалуйста, нам в чат, когда вам будет удобно найти нужный вам товар. А пока могу ещё быть чем-то полезен вам?

1.4. Может ли другой человек получить заказ?

Здравствуйте, Имя. Благодарю за ожидание. Получить заказ может другой человек. Для получения необходимо назвать только номер заказа — менять получателя не требуется. Если в заказе есть товары 18+, для получения потребуется паспорт. В этом случае данные получателя в заказе и в паспорте должны совпадать. Если вы хотите, чтобы такой заказ получил другой человек, нужно изменить получателя в заказе.

1.5. Проверка при получении курьером

Здравствуйте, ИМЯ. Благодарю за ожидание. При получении заказа курьером вы можете проверить его состав и качество товаров. Курьер будет ожидать в течение 15 минут. Если вас что-то не устроит, можно отказаться сразу от заказа или позже оформить заявку на возврат. Оформить заявку на возврат можно на странице заказа, кнопка «вернуть товары». Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

1.6. Проверьте товар перед отправкой/проконтролируйте доставку

Здравствуйте, Имя! Спасибо за ожидание. При сборке заказа на складе

процесс контролируют сотрудники. Мы гарантируем доставку нужного товара, при получении вы можете проверить его. Если что-то не устроит, вы можете отказаться от получения. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

1.7. Точно ли я получу заказ? Не будет переносов?

Здравствуйте, Имя. Благодарю за ожидание. Проверила информацию по товару XXX. Никаких сложностей с доставкой возникнуть не должно. Будем тщательное контролировать заказ, чтобы вы получили его вовремя. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

1.8. Почему много упаковок/отправлений?

Здравствуйте, Имя. Благодарю за ожидание. Понимаю ваше негодование. Дело в том, что в ассортименте Ozon более 11 миллионов товарных наименований, которые физически зачастую находятся во многих городах. Это сделано для того, чтобы вы получили большой выбор от как можно большего количества поставщиков. В заказ попадают товары из разных складов. Мы стремимся быстрее привезти их, поэтому доставляем сразу по готовности. Спасибо, что остаётесь нашим клиентом. Если появятся вопросы - пишите. С радостью помогу.

2. Помощь в оформлении заказа

2.1. Как оформить заказ?

Здравствуйте, Имя. Благодарю за ожидание. Всё просто, сейчас я вам расскажу, как это сделать самостоятельно. На всех нужных товарах нажмите «Добавить в корзину», а после откройте вкладку «Корзина». Здесь выберите то, что хотите купить сейчас и нажмите «Перейти к оформлению». Останется лишь указать адрес, выбрать способ доставки и оплатить. Мы вам поможем, если что-то не будет получаться. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

2.2. Как оплатить заказ?

Здравствуйте, Имя. Благодарю за ожидание. Добавьте товар в корзину и перейдите к оформлению заказа. Нажмите на «Способ оплаты» и

выберете удобную для вас оплату. Мы работаем только по предоплате. Далее выберет способ доставки и оплатите заказ. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

2.3. Цена меняется при добавлении в корзину

Здравствуйте, Имя. Благодарю за ожидание. Цены не стоят на месте. Возможно продавец изменил цену во время добавления товара в корзину. На странице товара цена ещё не успела обновиться. Если товар актуален, рекомендую вам оформить его по новой стоимости или попробовать подобрать аналог. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

2.4. Как списать баллы/деньги с Ozon счёт для оплаты?

Здравствуйте, Имя. Благодарю за ожидание. Для списания баллов/денег с вашего счёта при оформлении заказа в окошке «Способ оплаты» необходимо проставить галочку о списании баллов/денег. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

2.5. OzonTravel. Как использовать баллы?

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. Понимаю, как важен вопрос использования баллов для вас. Рекомендую обратиться в чат поддержки OzonTravel. Чат можно найти по ссылке: https://docs.ozon.ru/common/ozon-travel/. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

2.6. Оплата Ozon баллами

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. Оплатить баллами Ozon можно до 25% от заказа. При оформлении заказа в корзине автоматически рассчитывается количество баллов, которое можно использовать в заказе. Все баллы вы можете увидеть в личном кабинете в разделе «Баллы». Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

2.7. Восстановить отменённый заказ

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. Восстановить отменный заказ можно только путём оформления нового. Для оформления покупки

снова зайдите в личном кабинете в заказ и нажмите «Повторить заказ». Все нужные товары окажутся в вашей корзине, останется лишь перейти к оформлению. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

2.8. Изменить адрес при оформлении заказа

Здравствуйте, Имя. Благодарю за ожидание. Вы можете выбрать нужный адрес при оформлении заказа. Для этого перейдите к оформлению заказа, в строке "Способ доставки" нажмите "Изменить" и выберите нужный. К сожалению, если заказ уже оформлен, то изменить адрес и способ доставки нельзя. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

2.9. Запрет заказа

Здравствуйте, Имя. Точную причину подсказать не можем, так как это внутренние критерии компании.
При создании аккаунта на нашем сайте вы согласились с правилами продажи, в том числе и с пунктом 1.1.8.,
в котором мы предупреждаем о возможности применения ограничений:
https://docs.ozon.ru/common/pravila-prodayoi-i-rekvizity/usloviya-prodayoi-tovarov-dlya-fizicheskih-lits-v-ozon-ru.
Это не блокировка аккаунта, а ограничение в определенных действиях.
Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

2.10. Как переоформить заказ?

Здравствуйте, Имя. Благодарю за ожидание. Для переоформления заказа вам нужно отменить старый заказ и оформить новый. После отмены деньги автоматически отправятся на вашу карту, срок зачисления зависит от вашего банка, но обычно не более 1-3 дней. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

3. Проверка товара/наличие/характеристики

3.1. Обнаружена неточность в описании

Здравствуйте, Имя. Благодарю за ожидание. Действительно вижу, что на странице товара есть несоответствие. Рекомендую вам передать информацию через кнопку «Сообщить о неточности», она находится на странице товара сразу под описанием. В ближайшее время ошибку

исправим/добавим её. Спасибо вам за бдительность. Следите, пожалуйста, за обновлениями на сайте. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

3.2. Есть ли сертификат?

Здравствуйте, Имя. Благодарю за ожидание. Сертификат соответствия вы можете смотреть самостоятельно. Откройте на сайте страницу товара, и внизу вы увидите знак «Проверенный товар». Чтобы скачать сертификат, нажмите на гиперссылку «Реестр Росаккредитации» и вас автоматически перенаправит на их сайт, где можно скачать сертификат на товар. Все сертификаты на сайте Росаккредитации оригинальные, это государственный национальный орган Российской Федерации по аккредитации. Также мы можем дополнительно запросить сертификат соответствия у коллег по вашему запросу. Если вам требуется сертификат соответствия или остались вопросы, напишите нам и мы вам ответим. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

Здравствуйте, Имя. Сейчас мы в процессе добавления сертификатов и совсем скоро они будут на нашем сайте по всем товарам. Процесс, к сожалению, не моментальный, но мы уже смогли добавить большую часть документов на наш сайт. Все сертификаты загружаем из Росаккредитации, государственного органа, который имеет базу сертификатов и является национальным органом Российской Федерации по аккредитации.

Здравствуйте, Имя. Все товары на нашем сайте, которые подлежат обязательной сертификации, имеют соответствующий документ. Если вы не нашли сертификат в карточке товара, то обратитесь к нам, мы его предоставим.

Здравствуйте, Имя. Теперь сертификат соответствия вы можете смотреть самостоятельно. Откройте на сайте страницу товара, и внизу вы увидите знак "Проверенный товар". Чтобы скачать сертификат, нажмите на гиперссылку "Реестр Росаккредитации" и вас автоматически перенаправит на их сайт, где можно скачать сертификат на товар. Все сертификаты на сайте Росаккредитации оригинальные, это государственный национальный орган Российской Федерации по аккредитации

Здравствуйте, Имя. Мы всегда тщательно следим за качеством товаров, представленных на нашем сайте. Уже направила информацию коллегам, в течение (7 дней для товаров партнеров/ 2 дня для товаров Ozon) предоставим сертификат.

3.3. Причина уценки?

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. Понимаю ваше желание знать подробности уценки, чтобы иметь стойкое представление о том, какой товар вы заказываете. Я всё проверила и сейчас вам расскажу. Дело в том, что на складе незначительно повредили заводскую упаковку товара. Из-за этого товарный вид упаковки немного испортился, продавать такой товар как новый уже нельзя. Поэтому его выставили на продажу со скидкой в раздел уценённых товаров. Рекомендую вам проверить товар при получении. Если он не подойдёт вам по той или иной причине, то вы сможете от него отказаться сразу же. Деньги автоматически вернутся вам в течение некоторого времени. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

3.4. Нет гарантийного талона

Здравствуйте, Имя. Благодарю за ожидание. Отсутствие гарантийного талона не является законным основанием для отказа в гарантийных обязательствах. При действующей гарантии вы можете обратиться к производителю или в авторизованный сервисный центр. Гарантия на товар XXX действует (пишем срок, который указан на товар). При выявлении в авторизованном сервисном центре заявленного недостатка проводится бесплатный ремонт. Если же вам выдадут акт о неремонтопригодности, то его будет достаточно для возврата денег. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

3.5. Нет печати на гарантийном талоне

Здравствуйте, Имя. Благодарю за ожидание. Печать не требуется. По действующему законодательству гарантийное обслуживание возможно получить по уникальному серийному номеру и чеку, подтверждающему оплату. Для возврата товара в Ozon гарантийный талон не нужен. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

3.6. АСЦ

Здравствуйте, Имя. Благодарю за ожидание. Возврат денег за технически сложный товар возможен только в случае обнаружения существенных недостатков товара и для этого необходима экспертиза. Обратитесь, пожалуйста, в авторизованный сервисный центр. В сервисном центре товар либо отремонтируют, либо предоставят акт о неремонтопригодности, с которым можно будет вернуть товар нам.

Адреса сервисного центра есть в гарантийном талоне/ инструкции или на официальном сайте производителя (на сайте более актуальная информация). Чтобы товар приняли, нужно иметь при себе товар и чек. Чек можно скачать в личном кабинете, вкладка «Электронные чеки». Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

3.7. Нет инструкции к товару Ozon

Здравствуйте, Имя. Благодарю за ожидание. Согласен, инструкция - неотъемлемая часть комплектации товара. Я уже передал запрос коллегам для предоставления инструкции. Как только получим её - сразу отправим вам. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

3.8. Вопрос по таможенной пошлине. Почему данные запрашивают?

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. Не переживайте, сейчас всё объясню. Продавец в праве запросить ваши паспортные данные, чтобы ускорить доставку заказа. Заказ может задержаться, если у транспортной компании отсутствуют ваши данные. Также есть вариант, когда паспортные данные предоставляются не продавцу, а уже транспортной компании. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

3.9. Клиент возмущён наклейкой на товаре.

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. Наклейки используются для учёта товаров на складе и автоматизации процессов - благодаря им мы всегда можем быстро найти товар и отправить его клиенту. Мы пробуем разные типы наклеек, чтобы подобрать идеальный вариант, который легко можно будет удалить с товара. Спасибо за обратную связь, продолжим работать в этом направлении и тестировать различные варианты. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

3.10. Как написать продавцу?

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. Всю информацию вы всегда можете посмотреть на странице заинтересовавшего товара. Если информации недостаточно, обратитесь напрямую к продавцу через кнопку рядом с названием продавца «Спросить продавца о товаре». Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

3.11. Почему высокая цена?

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. Нам важно предоставлять своим клиентам качественные товары и честный сервис, как товаров Ozon, так и товаров партнеров маркетплейса.
Для этого мы ввели дополнительный мониторинг цен. В случае, если продавец маркетплейса завышает цену на товары или массово отменяет заказы с последующим повышением стоимости, предложение партнера будет скрываться на сайте до момента выяснения обстоятельств.
Отметим, что бывают ситуации, когда некорректная стоимость товара может быть указана продавцом случайно, и внедренный нами алгоритм мониторинга поможет ему такие ошибки исправить.
Если говорить о ценах на товары, которые Ozon реализует самостоятельно, то здесь незначительное повышение стоимости может быть из-за роста закупочной цены у производителей товаров. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

3.12. Редактировать отзыв

Здравствуйте, Имя. Благодарю за ожидание. Чтобы отредактировать отзыв, зайдите в личный кабинет в раздел «Мои отзывы». Выберите необходимый, нажмите на три точки в нижнем правом углу и внесите изменения. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

3.13. Букинистика

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. Понимаю ваше волнение по этому поводу. Все интересующие вас книги имеют отметку «Букинистика». Такие издание имеет заметные потертости, незначительные механические повреждения книжного блока и переплета, небольшие временные пятна, возможны пожелтевшие страницы. Издания могут содержать дарственные надписи.
Вы можете их вернуть в течение 7 дней с момента получения заказа. Для этого откройте заказ в личном кабинете и нажмите кнопку

"Вернуть товары", далее следуйте инструкции. После составления заявки, отнесите товар в выбранный пункт выдачи в течение 7 дней и предоставьте номер заявки. Стоимость товара вернётся вам после того, как товар поступит обратно на склад. Это может занять до 10 дней.
В течение 2-3 дней возврат денег появится в вашем личном кабинете, во вкладке «Ozon Счёт». Срок зачисления денег на карту будет зависеть от вашего банка. Но практика показывает, что это не более 1-3 дней. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

4. Вопрос по регистрации/авторизации

4.1. Помощь в изменении регистрационных данных

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. Я успешно изменил ваши регистрационные данные. Теперь можете воспользоваться ими для входа в аккаунт. Вы также можете самостоятельно изменить данные в личном кабинет. Нажмите на пункт "Мои данные" или "Изменить профиль" и скорректируйте всё необходимое. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

4.2. Как отписаться от рассылок?

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. В личном кабинете перейдите в раздел Подписки и переведите переключатели влево. Кроме того, вы можете выбрать, какие подписки оставить, а какие отключить, и как вы хотите их получать — по электронной почте или в виде пуш-уведомлений на мобильный телефон. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

4.3. Как удалить аккаунт?

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. Удалить аккаунт можно самостоятельно в личном кабинете. Обратите внимание, что это не является отзывом согласия на обработку персональных данных согласно закону ФЗ-152 "О персональных данных". Зайдите в раздел "Аккаунт и безопасность" или "Безопасность" и нажмите "Удалить аккаунт".
Чтобы отозвать согласие на обработку персональных данных Согласно

требованиям ФЗ №152 «О персональных данных» от 27.07.2006 г., необходимо: направить письменное заявление в свободной форме на юридический адрес ООО «Интернет Решения» - 123112, г. Москва, Пресненская наб., д. 10, эт. 41, Пом. I, комн. 6. В заявлении указать данные позволяющие определить ваш аккаунт (номер телефона, почта, ФИО). либо направьте заявление в свободной форме на эл. почту ООО "Интернет Решения" pdn@ozon.ru, подписанное Электронно-Цифровой подписью заявителя. В заявлении указать данные позволяющие определить ваш аккаунт (номер телефона, почта, ФИО). Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

V. Заказ доставлен (проблема)

1. Заказ получен, статус другой

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. Статус изменится спустя 24 часа после получения. Просим подождать. Могу ещё что-то подсказать?

2. Заказ не получен, статус «Получено»

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. Мне очень жаль, что вы столкнулись с такой ситуацией. Передал информацию коллегам, ожидайте ответ от них в течение 1-3 дней в чате. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

3. Недовложение (FBO/Retail) – только первое обращение

Здравствуйте, Имя. Благодарю за ожидание. Простите нас, что подвели с покупкой. Мы вернули СУММА. Вы найдёте их в личном кабинете. Сумму предлагаю использовать для оплаты будущих заказов или вывести на карту. Для вывода денег откройте в личном кабинете вкладку "Ozon Счёт" и нажмите "Вывести деньги с Ozon Счёта". Срок выполнения заявки 1-2 календарных дня. После этого переведём деньги на вашу карту, срок зачисления 1-2 рабочих дня. Переоформите заказ, если желаете. Рекомендую проверять посылку в момент получения. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

VI. Оплата заказа

1. Оплата при получении

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. Такой способ оплаты сейчас не доступен. Несмотря на то, что ВОЗ (Всемирная организация

здравоохранения) не даёт жестких рекомендаций по способу оплаты, в целях безопасности временно доступна только онлайн оплата, так как это безопаснее, чем оплата наличными или картой при получении. В момент получения заказа у вас всегда есть возможность примерить и проверить покупку и если что-то не так - отказаться. Срок возврата уже после получения для каждого товара индивидуален. После того, как мы получаем товар в этом случае - мы его проверяем и возвращаем деньги. Проверка занимает не более 10 дней. Срок зачисления денег на карту зависит от банка, но обычно это 1-3 дня. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

2. Не прошла оплата

Здравствуйте, Александр. Спасибо за ожидание. Проверил информацию и увидел, что, к сожалению, не только у вас происходят проблемы с оплатой заказа. Приносим свои извинения, мои коллеги уже работают над исправлением ошибки. Рекомендую вам попробовать оплатить заказ другой картой или системой платежей. Во многих случаях это помогает решить эту ситуацию. Если у вас не получится оплатить заказ с помощью другого способа, напишите нам в чат, и мы поможем вам решить их. Если у вас останутся вопросы, напишите нам в чат, и мы поможем вам решить их.

2. Как оплатить с ApplePay?

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. Сейчас всё вам расскажу. 1. Перейдите в раздел корзина в приложении. 2. Приложение отображает вам корзину и информацию для оформления заказа. Если вам доступна оплата ApplePay (устройство поддерживает и привязана карта), то приложение показывает кнопку «Оплатить с ApplePay», иначе, в зависимости от настроек, вам будет предложено настроить ApplePay или оформить заказ с помощью другого способа оплаты. 3. Если ApplePay настроен, нажмите «Купить с ApplePay». Отобразится системный интерфейс для работы с ApplePay. После выбора опций оплаты и подтверждения платежа (отпечатком пальца или pin кодом) создаётся заказ и проводится его оплата. 4. Если ApplePay не настроен, то нажмите кнопку «Настроить ApplePay» и вы попадёте в Wallet, где может осуществить настройку ApplePay, заказ при этом не создается. После завершения настройки, вы можете вернуться в приложение с помощью двойного нажатия по кнопке Home, ForceTouch смахивания от левого края телефона или нажав кнопку «Ozon.ru« в левом верхнем углу телефона. Далее вернитесь к пункту 2 и повторите процедуру. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

3. Как оплатить с GooglePay

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. Ознакомился с вашим вопросом. Сейчас я вам всё расскажу. Для оплаты GooglePay выберите

соответствующий пункт в способе оплаты при оформлении заказ, настроив перед этим способ оплаты, инструкция здесь:https://support.google.com/pay/answer/7625055?co=GENIE.Platform%3DAndroid&hl=ru
Если трудность с оплатой сохраняется - пришлите в чат скриншот, при выборе способов оплаты. Мы поможем и во всём разберёмся. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

4. Как списать бонусы «Спасибо» от Сбербанка?

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. С 16 октября 2020 года оплата бонусами “Спасибо от Сбербанка” на Ozon недоступна. Вы можете воспользоваться любыми другими доступными для вас способами оплаты. Мы активно развиваем свою программу лояльности и финансовые продукты, поэтому предлагаем вам отличный вариант - нашу дебетовую карту OzonCard. За покупки, оплаченные с помощью неё, вы будете получать до 30% кэшбека в виде баллов. Этими бонусами можно впоследствии оплачивать до 99% стоимости заказа. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

5. Где увидеть чек по заказу?

Здравствуйте, Имя. Благодарю за ожидание. После оформления заказа в вашем личном кабинете, во вкладке «Электронные чеки», появится чек с получением аванса платежа. После получения покупки там появится второй чек с наименованием товаров. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

6. Товарный чек.

Благодарю за ожидание. ИМЯ, кассовый чек выдаётся только один раз и не распечатывается повторно. Товарный чек не предоставляется, вы можете скачать электронный чек в личном кабинете (раздел «Электронные чеки»). Электронный чек имеет ту же юридическую силу, что и товарный, в нём содержится вся необходимая информация о проданном товаре.

VII. Акции

1. Как оплатить сертификатом?

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. Активированные вами подарочные сертификаты хранятся на вашем Ozon Счёте. Чтобы использовать эти деньги при оплате заказа, вам нужно поставить галочку в графе «Использовать с моего Ozon Счёта». Посмотреть свои активированные сертификаты можно в личном кабинете https://www.ozon.ru/my/codes . Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

2. Реферальная программа

2.1. Клиент не новичок, не получил 300 баллов

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. По этому промокоду можно получить баллы только на ваш самый первый заказ на Ozon. Если у вас нет полученных заказов, но уже есть отменённый - акция не сработает. Подробности можно узнать в разделе «Реферальная программа» https://www.ozon.ru/referral/?perehod=header. Также информацию об акции можно спросить у самого реферального менеджера, который сообщил вам этот промокод. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

2.2. Как стать реферальным менеджером?

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. Чтобы стать реферальным менеджером и получать вознаграждение за привлечение новых клиентов, необходимо только два действия: 1. Совершить покупку или несколько покупок на общую сумму не менее 2 500 рублей без учёта баллов и стоимости сертификатов и стоимости доставки. 2. Заполнить анкету на странице реферальной программы ozon.ru/manager. При этом в личном кабинете должны быть указаны ФИО, дата рождения, телефон, Email и город проживания. Аккаунты в соц. сетях указывать необязательно. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

2.3. Как получать вознаграждение?

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. Вознаграждение начисляется на балльный счет Ozon 15 числа месяца, следующего за отчетным (или в следующий за 15 числом ближайший рабочий день, если 15 — нерабочий или праздничный). Вы можете оплачивать баллами заказы или вывести их на карту. Подробнее по ссылке https://docs.ozon.ru/common/referal-naya-programma-ozon/kak-poluchat-voznagrayodenie/.Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

2.4. Задания для клиентов

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. Задание — это закрытая, особая акция, доступная только по реферальному промокоду. Вы, как менеджер, рассказываете об акции своим клиентам: им — скидка или иная выгода, вам — дополнительные баллы. При запуске задания устанавливается вознаграждение для менеджеров. Минимум — 3% от оборота, который привлёк менеджер, в среднем — 10%. На каждом товаре указаны условия по его продвижению. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

2.5. Хочу отказаться от участия в реферальной программе

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. К сожалению, сейчас нет возможности отказаться от участия в программе. Менеджер может просто не пользоваться Бизнес кабинетом и не отправлять никому свой реферальный код. В этом случае пользователь является обычным клиентом Ozon. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

3. Вопросы по акциям

3.1. Акция не сработала

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. Мне очень жаль, что возникла такая ситуация. Рекомендую проверить условия акции и убедиться, что все они соблюдены. Обратите внимание на следующие пункты:
• Сроки проведения акции – акция могла уже завершиться;
• География акции – она может быть доступна только для определённых регионов;
• Товары-участники – вы могли выбрать товары, которые не участвуют в акции. Список товаров расположен на главной странице акции;
• Сумма выбранных товаров и количество – некоторые акции работают при заказе от определённой суммы или от фиксированного количества товаров.
О том, как найти акцию и её условия написано здесь https://clck.ru/Yjtxu.
По акциям наших продавцов — напишите сразу им напрямую. Для этого на странице товара нажмите «Спросить продавца о товаре». Как отличить акцию продавца от нашей можно посмотреть здесь https://clck.ru/YjhAp .
Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

3.2. Не сработала или закончилась акция

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. Но не беспокойтесь, на нашем сайте проводится множество других выгодных акций. Все акции вы можете увидеть здесь: https://www.ozon.ru/info/actions/ Если у вас будут вопросы по акции, вы всегда можете написать нам в чат. Мы подробно расскажем про акцию и её условия. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

VIII. Подписка Премиум

1. Отмена подписки

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. Подписку отменил. В ближайшее время XXX рублей вернём на ваш Ozon Счёт. Можете использовать их для оплаты следующих заказов или вывести на карту. Для вывода в личном кабинете откройте вкладку «Ozon Счёт», нажмите «Вывести деньги с Ozon Счёта» и следуйте дальнейшим указаниям. Срок выполнения заявки 1-2 календарных дня. Деньги поступят на карту в течение 1-2 рабочих дней. Чтобы списать деньги в счёт оплаты - в момент оформления покупки поставьте галочку рядом с «Списать с пользовательского счёта» в окошке «Способы оплаты». Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

2. Отключение автопродления

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. Отменил(а) вам автопродление подписки. Деньги больше не будет списываться, а привилегии Premium доступны вам до конца оплаченного периода. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

3. Как использовать новые Premium баллы?

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. Понимаю, как важен для вас вопрос об оплате баллами. Дело в том, чтобы использовать premium баллы, вам необходимо добавить товары, которые отмечены специальным символом в виде короны.
Воспользоваться ими можно по этой инструкции:
1. Для использования Premium баллов нужно добавить товары, отмеченные специальным символом (Коронкой), в корзину.
2. Для списания нужно выбрать пункт "Использовать баллы для оплаты" на этапе оформления заказа - система сама посчитает максимальное количество баллов для списания.
Вы можете оплатить свои покупки в Ozon Premium баллами из соотношения 1:1. То есть 1 балл равен 1₽ скидки.

Минимальная сумма, за которую можно купить товар со скидкой баллами, равна 1₽.
Баллами можно оплатить до 99,9% заказа Ozon.ru, включая доставку.
Прикрепляю вам ссылку в чате, где описана более подробная информации по использованию подписки premium https://clck.ru/YJjbn.
Также прикрепляю вам ссылку на товары, которые вы можете приобрести с premium подпиской https://www.ozon.ru/highlight/zakrytaya-rasprodazha-20906/.
А пока я могу вам подсказать что-нибудь ещё?

4. Почему доставка платная?

Здравствуйте, ИМЯ. Спасибо за ожидание. Доставка платная даже с подпиской Premium по следующим причинам:
1. Есть перечень товаров п. 2.2 Оферты, доставка которых будет платной.
2. При расчете тарифа на доставку дополнительно могут учитываться надбавки за вес заказа и ограничения на максимальный вес заказа.
3. В вашем регионе может не действовать бесплатная доставка.
Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

5. Поддержка премиум

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. Понимаю ваше беспокойство. По данному вопросу нужно обратиться напрямую в службу поддержки Premium. Сделать это можно по номеру 8 (800) 2347000. Если появятся дополнительные вопросы, буду рад ответить на них в чате. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

6. Сколько баллов Premium и как оплатить заказ?

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. Вы всегда сможете проверить количество баллов в личном кабинете на вкладке «Баллы». С 7 октября 2021 года у нас новые условия начисления кэшбека. Баллы OzonCard объединены с баллами Premium. Вместо баллов OzonCard вам начисляются баллы Premium. Использовать их в оплату можно только на отмеченные специальным символом короны товары. Баллами можно оплатить до 99,9% заказа, включая доставку. С условиями использования Premium-баллов можете ознакомиться здесь https://docs.ozon.ru/common/aktsii-bally-i-bonusy/bally_premium/
Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

IX. Финансовые сервисы

1. Рассрочка от Ozon

1.1. Увеличение лимита

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. К сожалению, увеличить сумму рассрочки сейчас нет возможности. Вы можете оплатить часть стоимости товара через приобретение сертификата. Для этого купите подарочный сертификат нужного наминала и активируйте. Сумма появится на вашем Ozon Счёте. Подробнее о том, как использовать сертификат, здесь https://ozon.ru/t/W398Veq. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

1.2. Отказали в лимите

Здравствуйте, ИМЯ. Спасибо за ожидание. Понимаю ваше желание получить товар сразу, а оплатить частями. Проверил информацию по рассрочке на вашей учётной записи. К сожалению, вам отказано в предоставлении рассрочки от Ozon. В этом случае могу предложить вам заполнить анкету на предоставление Лимита через 3-6 месяцев. Мне очень жаль, но Ozon оставляет за собой право не сообщать причины отказа в рассрочке, из-за этого при всём желании я не смогу вам её сообщить. Понимаю, что мы заставили вас усомниться в качестве нашего сервиса. Простите, что расстроили вас. Надеюсь, данный момент не испортит общее впечатление о нашем интернет-магазине. Надеюсь, вы дадите нам ещё один шанс. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

1.3. Как оформить рассрочку?

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание.Понимаю ваше желание получить товар сразу, а оплатить частями. Сейчас я вам всё расскажу. Перейдите на страницу Ozon Рассрочки в мобильном приложении и нажмите «Оформить лимит» → Далее. Укажите желаемую сумму лимита и нажмите «Заполнить анкету». Приготовьте паспорт и банковскую карту. Заполните анкету согласно инструкции в приложении. В течение 5 минут после подтверждения анкеты в блоке Лимит появится сумма, на которую вы сможете приобрести товары в рассрочку. Надеюсь, я вам помог. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

1.4. Как оплатить рассрочкой?

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание.Понимаю ваше желание

получить товар сразу, а оплатить частями. Сейчас вам всё расскажу. 1. Добавьте в корзину нужный товар. Если его можно приобрести в рассрочку, рядом с ним появится отметка: - Частями по … руб./мес — если на товар действует наценка в размере 7%. - В рассрочку по … руб./мес — если на товар нет наценки. 2. Нажмите Оформить заказ. 3. В блоке Оплата выберите «Использовать для оплаты лимит рассрочки». Под итоговой суммой заказа появится график платежей. 4. Нажмите Оформить заказ и ознакомьтесь с условиями договора. 5. Введите код из СМС для подтверждения рассрочки. Подробнее об оплате рассрочкой: https://docs.ozon.ru/common/oplata/rassrochka-ozon/. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

1.5. Наценка по рассрочке

Здравствуйте, ИМЯ. Спасибо за ожидание. Дело в том, что при оформлении заказа в рассрочку от Ozon на товар начисляется наценка 7%, поэтому увеличивается цена товара. Ознакомиться с правилами использования Рассрочки от Ozon можно по ссылке: https://docs.ozon.ru/common/oplata/rassrochka-ozon.
Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

1.6. Не принимает фото паспорта

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. Понимаю ваше волнение. Рекомендую очистить кэш, при необходимости обновить приложение, а затем заполнить анкету заново, учитывая рекомендации к фото: на селфи отчётливо видно лицо и данные паспорта, фотографировать полный разворот на фоне светлой однотонной поверхности, чтобы было видно все углы документа и номер паспорта, без бликов, если не принимает прописку, то нужно сфотографировать следующую страницу (6-7 или 8-9).Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

1.7. Не могу ввести адрес

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. Понимаю ваше переживание по поводу оформления анкеты на рассрочку. Попробуйте ввести адрес, максимально приближенный к актуальному адресу. Например, не “г Санкт-Петербург, ул. Пионерстроя, д 11, «А», «Г» Санкт-Петербург, ул. Пионерстроя, д 11, «А». Если это не поможет, попробуйте ввести ближайший дом и улицу, который удается выбрать. Сообщите, пожалуйста, нам в чат нужный адрес и после оформления анкеты мы изменим на правильный. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

1.8. Погашение рассрочки.

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. Понимаю ваше беспокойство. Сейчас всё расскажу: Все заказы, купленные в рассрочку, оплачиваются в один день. Если в каком-то месяце нет такого числа, то платить нужно в последний день месяца. Если это первый заказ в рассрочку, то его стоимость просто делится на несколько равных платежей. Например, стоимость заказа 6 000 рублей, рассрочка на 6 месяцев. Тогда сумма ежемесячного платежа — 1 000 рублей. Если это второй или последующие заказы, то стоимость делится на несколько равных платежей, затем: Первый платёж вносится пропорционально количеству дней, оставшемуся до даты платежа по первому заказу. Остальные платежи вносятся в обычном порядке.
Остаток от первого платежа вносится после оплаты основных платежей. Автоматический — ежемесячный платёж автоматически списывается с карты, которую вы указали в заявке на получение лимита.
Ручной — вы вносите платёж с любой карты и в любое время через личный кабинет. Надеюсь я вам объяснил. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

1.9. Как досрочно погасить рассрочку?

Здравствуйте, Филипп. Спасибо за ожидание.Давайте я вам расскажу про досрочное погашение и как его сделать. При досрочном частичном погашении будет уменьшен ежемесячный платёж, но не срок.Досрочное погашение можно сделать в любой момент на любую сумму.При внесении денежных средств рассрочка от Ozon восстанавливается на ту же сумму. То есть вы сможете использовать внесённые денежные средства в оплату нового заказа. Сделать это вы можете следующим образом:
Приложение Ozon → Личный Кабинет → Раздел "Рассрочка" → Пункт меню "Рассрочка" → Кнопка "Оплатить" → Ввести сумму досрочного погашения (можно нажать на предложенные варианты: ближайший платёж или сумма полного досрочного погашения).Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

2. OzonCard

2.1. Как использовать баллы OzonCard?

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. Баллы

Premium и баллы OzonCard теперь объединены в Premium-баллы. Их можно потратить только на Premium-товары. У таких товаров есть знак

чёрной короны. Premium-баллы начисляем в двух случаях: 1. В период действия подписки Premium 2. При неактивной подписке, но при оплате OzonCard. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

2.2. Не работает приложение OzonCard

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. Понимаю ваше беспокойство. К сожалению, я не обладаю достаточной информацией, чтобы помочь вам. По данному вопросу нужно обратиться напрямую в службу поддержки OzonCard. Сделать это можно по номеру 8 800 775-07-99, или можно обратиться за помощью на сайте OzonCard через форму «Обратная связь», которая находится в разделе «Помощь и поддержка». Ответ будет предоставлен в течение 24 часов. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

2.3. Как пополнить OzonCard?

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. Сейчас я вам расскажу. До 3 000 рублей комиссия 30 рублей, от 3 000 — без комиссии со стороны Ozon. Дополнительно может взиматься комиссия со стороны банка, с карты которого вы делаете перевод. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

2.4. Уведомления по карте

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. Проверил информацию. При оформлении карты действует услуга "SMS-уведомления", стоимость которой составляет 49 р/мес. Отключить услугу можно в специальном приложении Ozon Card или обратиться к нам в чат. Ознакомиться подробнее с условиями начисления кэшбека баллами и услугами вы можете на нашем сайте в разделе "Помощь": https://docs.ozon.ru/common/ozon-card/tarify/. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

X. Доставка ВК

1. Где мой заказ?

Здравствуйте, ИМЯ. Спасибо за ожидание. Ваш заказ доставим «ДАТА» по адресу: «адрес». Отследить его можете по вашему трек-номеру на сайте https://tracking.ozon-dostavka.ru.Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

2. Поддержка ВК

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. По этому вопросу рекомендую обратиться на горячую линию по номеру: 8 800 775-08-80. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

XI. Жалобы на курьера / ПВЗ / постамат / почту / селлера

1. Жалоба на график работы ПВЗ

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ваше обращение! Это очень важно, чтобы сотрудники пунктов выдачи соблюдали заявленный график работы. Связаться с пунктом выдачи не удалось, попробуйте прийти в пункт выдачи позже. Мы возьмём ситуацию под контроль. Свяжемся с вами, чтобы рассказать о результатах проверки.Я прекрасно понимаю насколько для вас важны качество и сервис предоставляемых услуг. В качестве извинений я оставил вам подарок на вашем балльном счёте. Баллами можно оплатить до 25% от стоимости заказа, по системе 1 балл = 1 рубль. Конечно, это не загладит нашей вины, но, надеюсь, поднимет вам настроение. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

XII. Обслуживание юридических лиц

Я уже отправила запрос на акт сверки в бухгалтерию для ИП Болоткина и ИП Швецова Н.А. В течение 1-2 дней пришлём вам их в этот чат и на почту medvedeva100.fm@mail.ru.

1. Оплата юридических лиц (расчётный счёт)

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. Как только оплата поступит на наш расчётный счёт, то есть в течение 1 рабочего дня, заказ будет принят в обработку. Оригиналы документов для бухгалтерии будут предоставлены вам непосредственно при получении заказа. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

Понимаю ваши переживания по поводу оплаты заказа. Уточила информацию. Оплата с расчётного счёта обычно подтверждается в течение 1 рабочего дня. Мы отправим вам уведомление об успешной оплате, как только увидим зачисление денег.

Если прошло больше 1 рабочего дня, а заказ числится неоплаченным, пожалуйста, отправьте нам документ, подтверждающий оплату (платёжное поручение или чек оплаты онлайн-банка). Мы передадим его коллегам и попросим проверить поступление денег. Если у вас появятся какие-либо вопросы, пожалуйста, обращайтесь к нам, мы всегда рады вам помочь.

Оплата с баланса средств

Добрый день, Х! На этапе «Оформления заказа», вам будет предложено оплатить заказ картой или на расчётный счёт. Для списания денег с "Баланса средств":

1. Выберите один из двух способов оплаты

2. Появится поле «Использовать ХХХ рублей с "Баланса средств""

3. Поставьте галочку в этом поле – деньги спишутся автоматически после подтверждения заказа.

Где можно скачать счёт?	1. В личном кабинете: Заказы -> Выбрать нужный заказ -> Скачать счет 2. Вложен в email-письмо – приходит на почту сразу после оформления заказа (Тема письма: Счет для оплаты заказа ХХХХ) Сотрудник КЦ при запросе клиента может скачать счет в WebCRM
Форма оплаты	100% предоплата со счета организации, чей ИНН указан при регистрации
Срок действия счёта	5 календарных дней, продлить нельзя
Срок зачисления денег	1 рабочий день Из-за длительных сроков зачисления платежа, иногда снимается изначальный таймслот упаковки с причиной «Поздняя оплата» и назначается новая актуальная дата - подробнее о Поздней оплате
Резервируются ли товары?	Товары не резервируются. Заказ будет принят в работу после подтверждения оплаты. Если части позиций не будет в наличии, деньги вернутся на Баланс средств.
Реквизиты расчётного счёта, куда поступает оплата от юридических лиц	Банк получателя: ПАО Сбербанк Номер счёта: 40702810040000083686 Получатель: ООО "Интернет Решения" ИНН: 7704217370 КПП: 997750001

	БИК: 044525225
Доверенность на подписанта счёта	Можно скачать здесь

<table>
<tr><td>Клиент не отправляет платежное поручение/чек а оплаты онлайн-банка</td><td colspan="2">Ответ клиенту:
✆Добрый день, ИМЯ! Оплата с расчётного счёта обычно подтверждается в течение 1 рабочего дня. Мы отправим вам уведомление об успешной оплате, как только увидим зачисление денег.
Если прошло больше 1 рабочего дня, а заказ числится неоплаченным, пожалуйста, отправьте нам документ, подтверждающий оплату (платёжное поручение или чек оплаты онлайн-банка). Мы передадим его коллегам и попросим проверить поступление денег.</td></tr>
<tr><td>Клиент отправляет платежное поручение/чек оплаты онлайн банка</td><td colspan="2">1. Проверьте дату оплаты (в платежном поручении дата оплаты наверху документа)
2. Действуйте в зависимости от того сколько времени прошло с даты оплаты</td></tr>
<tr><td>Дата оплаты</td><td>Действия</td><td>Ответ клиенту</td></tr>
<tr><td>Прошло более 1 рабочего дня с момента оплаты</td><td>1. Создайте задание
Оплата - Вопросы по оплате - Уведомить Озон об оплате заказа
2. Приложите документ, подтверждающий оплату
3. Укажите номер оформленного заказа
Опишите суть проблемы</td><td>✆ Добрый день, ИМЯ! Спасибо, передали коллегам. Проверим зачисление – ожидайте подтверждение заказа.</td></tr>
<tr><td>Прошло менее 1 рабочего дня с момента оплаты</td><td>-</td><td>✆Добрый день, ИМЯ! Оплата с расчётного счёта обычно подтверждается в течение 1</td></tr>
</table>

		рабочего дня. Мы отправим вам уведомление об успешной оплате, как только увидим зачисление денег. *В ближайшее время оплата должна пройти, а заказ будет принят в работу. Если по истечению срока не увидите подтверждение оплаты, дайте нам знать и отправьте платёжное поручение или чек онлайн-оплаты в чат или на help@ozon.ru – мы попросим коллег проверить зачисление. Спасибо за понимание!*

Вопрос	Ответ клиенту
Как можно оплатить заказ?	✆*Добрый день, ИМЯ!* *Заказ можно оплатить переводом на расчётный счёт, банковской картой онлайн и с "Баланса средств". При оплате картой и с "Баланса средств" поступление денег происходит моментально.* *При оплате с расчётного счёта счёт-договор будет доступен в личном кабинете в карточке заказа и отправлен на электронную почту - заказ в этом случае можно оплатить в течение 5 дней.* *Оплата с расчётного счёта обычно подтверждается в течение 1 рабочего дня с учётом обработки платежа с нашей стороны и со стороны банка.*
Доступна ли постоплата?	✆*Добрый день, ИМЯ! На данный момент юридические лица могут сделать заказ только по 100% предоплате. Заказ можно оплатить картой или на расчётный счёт.*
Как получить счет на оплату?	✆*Добрый день, ИМЯ! Чтобы скачать счёт:* *1. Откройте раздел Мои Заказы в личном кабинете* *2. Выберите нужный заказ* *3. Перейдя в заказ, нажмите «Скачать счёт»:* *Также счёт приходит вам на почту сразу после оформления заказа.* *Если не удается скачать счёт - дайте нам знать, обязательно поможем.*
Можно ли заключить долгосрочный	✆ *Добрый день, ИМЯ! Мы работаем с юридическими лицами на основании договора на одну поставку, который можно*

договор	*распечатать с сайта сразу после оформления заказа. Все условия сотрудничества прописаны в счёт-договоре, поэтому заключение долгосрочного договора не обязательно.* *Использование такой схемы работы позволяет избежать лишних операций.* *Подробные условия сотрудничества представлены на нашем сайте: https://docs.ozon.ru/common/pravila-prodayoi-i-rekvizity/usloviya-prodayoi-tovarov-yuridicheskim-litsam-na-ozon-ru/*
Почему в счете не указана сумма и ставка НДС?	✆*Добрый день, ИМЯ! В счёт-договоре мы не указываем сумму и ставку НДС. Если товары облагаются НДС, НДС включён в сумму к оплате, указанную в счете. На странице товара можно увидеть информацию, облагается ли товар НДС и, если да, можно ли возместить НДС. Рядом с ценой каждого товара указано одно из трех:* • *«НДС не возмещается» - товар облагается НДС, возместить нельзя* • *«Без НДС» - товар не облагается НДС, возместить нельзя* • *«Цена товара без НДС, Цена товара с НДС» - товар облагается НДС, возместить можно* *Сумма и ставка НДС будут фигурировать в передаточных документах, которые вы получите после получения заказа.* *Если вам необходимо указывать детализацию по сумме оплаты, мы можем предложить вам указывать в платёжном поручении фразу «в том числе НДС» без указания размера ставки – так же как указано в счёт договоре.*
На товар, который я приобретаю будет возможно возместить НДС?	✆*Добрый день, ИМЯ! Если при оформлении заказа вы видите цену товара с и без НДС, то по этому товару вы получите УПД-1 (счет-фактуру). По таким товарам вы сможете возместить НДС в рамках стандартных процедур НК РФ.* *Информацию по НДС вы можете увидеть на странице товара, в карточке товара в меню поиска и в корзине.*
Прошла ли оплата? (не отправлено платежное получение)	✆*Добрый день, ИМЯ! Оплата с расчётного счёта обычно подтверждается в течение 1 рабочего дня. Мы отправим вам уведомление об успешной оплате, как только увидим зачисление денег.* *Если прошло больше 1 рабочего дня, а заказ числится неоплаченным, пожалуйста, отправьте нам документ, подтверждающий оплату (платёжное поручение или чек оплаты онлайн-банка). Мы передадим его коллегам и попросим проверить поступление денег.*
Как оплатить с Баланса средств?	✆ *Добрый день, ИМЯ! На этапе «Оформления заказа», вам будет предложено оплатить заказ картой или на расчётный счёт. Для списания денег с "Баланса средств":* *1. Выберите один из двух способов оплаты* *2. Появится поле «Использовать ХХХ рублей с "Баланса средств"*

	3. Поставьте галочку в этом поле – средства спишутся автоматически после подтверждения заказа.
Регистрация на одну компанию, оплата произведена другой компанией	✆ *Добрый день, ИМЯ! Оплата поступила от одного юридического лица, а заказ оформлен на другое юридическое лицо - в связи с этим мы не можем принять платёж. Сейчас мы можем зачислить деньги под новый заказ, оформленный от организации, оплатившей заказ.* *1. Добавьте в свой профиль компанию, которая оплатила заказ* *2. Оформите аналогичный заказ и сообщите нам его номер* *3. Деньги будут зачислены в счёт этого заказа*
Как получить электронный чек?	✆ *Добрый день, ИМЯ! Электронный чек не предоставляется для заказов, оформленных от юридического лица. На ваш электронный адрес, указанный в профиле, будут отправлены копии сопроводительных документов: счёт-договор и универсальный передаточный документ (УПД). Также мы можем предоставить по вашему запросу оригиналы документов после получения заказа.*

2. Ставка НДС в счёт-договоре

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. Понимаю ваше негодование. Мы больше не указываем в счёт-договоре НДС. Ряд товаров мы получаем от поставщиков, которые применяют упрощенную систему налогообложения. Такие поставщики не являются плательщиками НДС. В связи с тем, что одни и те же товары поступают от разных поставщиков, которые могут применять упрощённую систему налогообложения, и мы не знаем какой товар попадёт в заказ в момент оформления счёт-договора до комплектации, мы не имеем возможности указывать корректную ставку по НДС в счёт-договоре. Мы можем предложить Вам указывать в платёжных поручениях фразу «в том числе НДС» без указания размера ставки, как указано в счёте-договоре. Ставка НДС будет указана в отгрузочных документах - товарной накладной и счёт-фактуре. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

3. Где чек по заказу?

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. Для юридических лиц электронный чек не формируется вы получаете документы УПД/АКТ, которые отправляются на email. Вы можете скачать сопроводительные документы на заказ в своём личном кабинете. Для этого нужно зайти в раздел "Заказы" и напротив заказа нажать на кнопку "Сопроводительные документы PDF". Для отправки оригиналов, напишите нам в чат полный адрес с индексом, отправим документы по

почте. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

4.Вывод ДС

Здравствуйте, спасибо за ожидание. Для возврата денег на расчётный счёт:

1. Составьте письмо на фирменном бланке организации с подписью и печатью и указанием наименования организации, ИНН, КПП (при наличии), реквизитов (расчётный счёт, наименование банка, корр. Счет, БИК).

Если организация бюджетная, укажите дополнительно КБК, ОКТМО и УИН.

2. Отправьте отсканированную копию в чат или на help@ozon.ru.

Деньги на расчётный счёт вернутся в течение 5-6 дней с момента получения скана.

Пример письма, прикрепляю. Если у вас остались вопросы, пишите нам в чат. Я всегда буду рада вам помочь.

5. Возврат Ненадлежащее качество (брак)

Товар ненадлежащего качества вы можете его вернуть в течение пяти рабочих дней с момента получения заказа в случае обнаружения явных недостатков. В случае обнаружения в товаре скрытых дефектов вы вправе возвратить товар в течение гарантийного срока, предоставив Продавцу вместе с товаром заключение авторизованного сервисного центра или эксперта, подтверждающее производственный характер соответствующего недостатка.

Для возврата товара вам необходимо подготовить документ:

- Акт о расхождениях по количеству и качеству по форме, установленной Ozon. Копию Акта необходимо отправить в чат или письмом на help@ozon.ru. Письмо нужно отправить с той же почты, с которой зарегистрировано юридическое лицо.

Подробные условия возврата товара для юридических лиц также опубликованы на странице https://docs.ozon.ru/common/pravila-prodayoi-i-rekvizity/usloviya-prodayoi-tovarov-yuridicheskim-lit....

6. Надлежащего качества

Согласно п. 5.1.1 условиям продажи товаров, которые опубликованы на сайте, возврат товара надлежащего качества не предусмотрен.

Если претензионный клиент

Так как заказ был оформлен от имени юридического лица, положения Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" о возможности возврата товара надлежащего качества не применимы к рассматриваемой ситуации.

Оформляя заказ на сайте от имени юридического лица необходимо помнить, что отношения, возникающие по поводу оформленного заказа, регулируются Условиями продажи товаров в интернет-магазине OZON.ru для юридических лиц, а также положениями § 1 главы 30 Гражданского кодекса РФ (купля-продажа). Оформляя заказ, клиент - юридическое лицо заключает договор купли-продажи с интернет-магазином OZON.ru.

Согласно ст.454, 456, 484 ГК РФ, продавец должен передать покупателю товар в надлежащей комплектации, количестве и в соответствующем качестве в определенный срок, а покупатель обязан принять и оплатить товар. При этом, в рамках ГК РФ у покупателя нет права отказаться от переданного товара, за исключением случаев обнаружения заводского брака, возникшего до передачи товара покупателю.

В рассматриваемой ситуации клиент-юридическое лицо хочет вернуть качественный товар, что противоречит смыслу статей ГК РФ. Поэтому оснований для возврата/обмена товара надлежащего качества нет.

7.Возврат пересорт, ошибка описания, в заказе чужой/другой товар, некомплектность.

В случае обнаружения в заказе товара, не соответствующего заказанному ассортименту (ошибка в описании, пересорт, в заказе другой товар, некомплектность). Вы вправе отказаться от товара и потребовать возврата денежных средств за товар в течение 1 дня с момента получения заказа. Составьте Акт о расхождениях по количеству и качеству по форме (Прикрепляю). И отправьте нам.

8. Возврат части заказа

Так как отгрузка товаров со склада была зафиксирована в полном объёме, хочу отметить, что законодательством о бухгалтерском учёте не предусмотрена возможность корректировки первичных документов, которые на момент сделки были оформлены правильно.

Так как вы зарегистрированы в Ozon.ru как юридическое лицо, для снятия с баланса организации товара вам необходимо подготовить документ:

- Акт о расхождениях по количеству и качеству по форме, установленной Ozon.

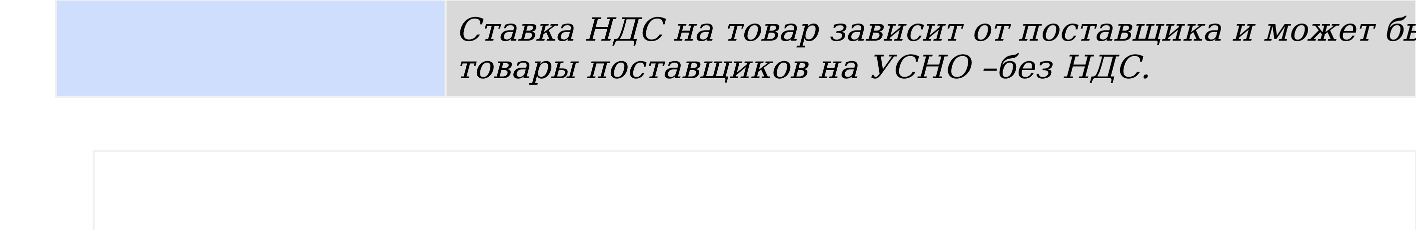
Копию Акта необходимо отправить в чат или письмом на help@ozon.ru. Письмо нужно отправить с той же почты, с которой зарегистрировано юридическое лицо.

Подробные условия возврата товара для юридических лиц вы можете найти на странице https://docs.ozon.ru/common/pravila-prodayoi-i-rekvizity/usloviya-prodayoi-tovarov-yuridicheskim-lit...

9. Счет договор.

Клиент не может скачать счёт	Порядок действий 1. Сотрудник может скачать счёт через: • Личный кабинет клиента. Как это сделать • WebCRM. Как это сделать 2. При возникновении ошибки в ЛК клиента и в WebCRM - **скачать счёт**.
Сотрудник не может скачать счёт	Порядок действий 1. Проверьте через ПК РГ возможность скачивания счёта есть ошибка? **Да** - перейдите к п. 2. **Нет** - скачайте счёт через Личный кабинет клиента или W 2. Создайте заявку. В заявке подробно опишите проблему, обязательно укаж Если есть подозрение на массовый сбой (5 и более анало • **Внутренний КЦ:** сообщите информацию РГ → РГ до чат **CC Alerts**. • **Внешний КЦ:** позвоните на Help линию.
Почему в счете не указана сумма и ставка НДС?	**Ответ клиенту:** ✆ *В счёт-договоре мы не указываем сумму и ставку НДС* *НДС включён в сумму к оплате, указанную в счёте. На с* *информацию, облагается ли товар НДС и, если да, можн* *ценой каждого товара указано одно из трёх:* • *«НДС не возмещается» - товар облагается НДС, во* • *«Без НДС» - товар не облагается НДС, возместить* • *«Цена товара без НДС, Цена товара с НДС» - товар* *можно* *Сумма и ставка НДС будут фигурировать в передаточны* *получите после получения заказа.* *Если вам необходимо указывать детализацию по сумме* *вам указывать в платёжном поручении фразу «в том чис* *ставки – так же как указано в счёт договоре.*

Как оплатить счет, не указывая сумму НДС?	**Ответ клиенту:** *✆Ставка НДС не указывается в счёт договоре, который* *указана в отгрузочных документах, которые вы получит* *Оплатить вам необходимо сумму, которая указана в счё* *НДС включён в эту сумму.* *Мы можем предложить вам указывать в платёжном пор* *без указания размера ставки – так же как указано в счё*
На товар, который я приобретаю будет возможно возместить НДС?	**Ответ клиенту:** *✆ Если при оформлении заказа вы видите цену товара с* *получите УПД-1 (счёт-фактуру). По этим товарам вы смо* *стандартных процедур НК РФ.* *Информацию по НДС вы можете увидеть на странице то* *и в корзине.*
На товар, который я приобретаю будет возможно возместить НДС? (клиент просит проверить)	Проверить возможность возмещение НДС можно на стр варианта: **Цена с/без НДС** – Есть возможность возместить НДС 16 990 ₽ 14 158 ₽ цена без НДС Узнать о снижении цены **Ответ клиенту:** *✆ На товар XXX можно* *получения заказа мы о* *документ, в котором бу* *налога.* **Без НДС** – Нет возможности возместить НДС Хочу скидку! 22 980 ₽ 24 990 ₽ Без НДС Узнать о снижении цены **НДС не возмещается** – Нет возможности возместить НДС 16 900 ₽ НДС не возмещается Лучшая цена на рынке **Ответ клиенту:** *✆ На товар XXX, к сож* *На OZON есть такие то* *поставщиками на УСН* *которые технически не* *счета-фактуры. Если н* *и цена без НДС – НДС* *такие товары воспольз* *НДС» в поиске. После* *выдаче будут видны то* *возместить НДС.*
Как купить товар без НДС?	**Ответ клиенту:** *✆ В случае покупки товаров, облагаемых НДС, вы опла* *включая сумму налога. Затем на товары таких поставщи* *рамках стандартных процедур НК РФ.*
Вы работаете с НДС или без?	**Ответ клиенту:** *✆ Мы осуществляем реализацию как собственных това* *поставщиков. В том числе с нами работают поставщики* *налоговые режимы.*



	Ставка НДС на товар зависит от поставщика и может бы товары поставщиков на УСНО –без НДС.

XIII. Прочее

1. Претензия

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. Понимаю ваше негодование. Мне очень жаль, что вы попали в подобную ситуацию. Можете прислать нам письменную претензию на юридический адрес: 123112, г. Москва, Пресненская наб., д. 10, эт. 41, Пом. I, комн. 6. Она должна содержать:
1 – сведения о том, к кому и кто обращается (по аналогии с обычным почтовым отправлением);
2 – сведения о приобретенном товаре, заказанной услуге (работе);
3 - суть ваших претензий к товару, услуге (работе);
4 – требования, с которыми вы обращаетесь к продавцу (исполнителю);
5 – перечень приложений к претензии;
6 – подпись потребителя и дата.
Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

2. Предложение сотрудничества

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. Проверил информацию по вашему вопросу. Если вы хотите сотрудничать с Ozon, вам нужно оставит заявку по ссылке: https://seller.ozon.ru/
Что бы начать продавать свои товары на маркетплейсе Ozon:
1. Зарегистрируйтесь по ссылке выше Регистрация займет не больше одного дня
2. Загрузите товары Добавьте красивые фотографии товаров и их описания.
3. Получайте прибыль. Зарабатывайте вместе с нами.
Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

3. Мошенники

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. Это не наш аккаунт. Просим вас не отвечать и не переходить по предложенным ссылкам, чтобы избежать мошеннических действий. Сообщения от нас могут поступать только с наших официальных аккаунтов в социальных сетях: Instagram: @ozonru, официальная группа ВКонтакте: OZON, Facebook: OZON. Если

у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.

4. Вопросы по OzonTravel

Здравствуйте, Имя. Спасибо за ожидание. Понимаю, как важно решить ваш вопрос. К сожалению, мы не можем помочь вас с этим вопросом. Рекомендую вам обратиться в чат поддержки OzonTravel, для получения лучшей консультации. Для этого вам необходимо зайти в раздел «Помощь» и найти пункт OzonTravel. Или же вы можете обратиться по горячей линии 8-800-775-70-70. Если у вас ещё остались вопросы, пожалуйста, напишите нам в чат. Мы обязательно вам поможем.